



UER Tourisme

Master interdisciplinaire en études du tourisme

Stage-mémoire

Les stewards urbains de Genève : une réelle plus-value touristique ?

Directeur de mémoire : Prof. Stéphane Nahrath

Expert : Ass. Léopold Lucas

Résumé

Stewards urbains – Genève – capital spatial – passage d’altérité – mise en scène de soi – convivialité touristique

Ce travail a pour but de déterminer si les stewards urbains de Genève, agents d’accueil et d’information travaillant dans l’espace public genevois, constituent une plus-value touristique, et ce dans quelle mesure et sous quelles conditions.

Les stewards urbains sont des « passeurs d’altérité » (Equipe MIT (2008)) pourvus d’un important « capital spatial » (Lévy, 2003). Ils officient d’autant plus en tant que tels s’ils se placent dans certains lieux touristiques majeurs. Cela dit, leur potentiel de « passeurs d’altérité » n’est pas exploité de manière optimale du fait que leur uniforme ne les rend pas suffisamment identifiables.

Les stewards urbains ont un autre rôle ; leur mise en scène d’eux-mêmes (Goffmann, 1959/1973) contribue à créer ce que l’on peut appeler une « convivialité » touristique ».

Ces éléments amènent à une conclusion qui définit le tourisme comme « un genre commun » (Equipe MIT, 2008).

Abstract

“stewards urbains” – Geneva – Spatial capital –presentation of self – touristic conviviality

This paper is about the Geneva « stewards urbains », a new touristic device meant to welcome, inform and give directions to inhabitants and visitors in Geneva. The paper examines the question of whether the Geneva “stewards urbains” contribute to tourism and to what extent. It is articulated through two major hypotheses discussed throughout the paper.

The Geneva “stewards urbains” are “passeurs d’altérité” because of their high “spatial capital” (Lévy, 2003). Moreover, by positioning themselves in the urban space in key touristic spots, they increase the effectiveness of their role as “passeurs d’altérité”. However, their potential as “passeurs d’altérité” is not fully exploited due to their uniform, which does not make them immediately and clearly recognizable for what they are and do.

In addition, the paper shows that in interacting with tourists and inhabitants, the “stewards urbains” make a performance, a presentation of their self, according to Goffman’s works. This performance contributes to a specific touristic sociability.

The analysis of these findings leads to the conclusion that defines tourism as a “common place” (Equipe MIT, 2008).

Table des matières

1. Introduction	6
1.1. Les différents dispositifs de stewards urbains existants	6
1.2. L'association Bienvenue !	7
1.3. Ambitions et objectifs de ce travail	9
2. Approche théorique	11
2.1. Etat de l'art	11
2.2. Outils théoriques mobilisés	11
2.3. Hypothèses de recherche	12
3. Choix méthodologiques et opérationnalisation	13
3.1. Récolte et analyse de contenus issus de la littérature grise de Bienvenue !	13
3.2. Questionnaires	13
3.3. Entretiens semi-directifs	16
3.4. Observation	16
4. Les stewards: des passeurs d'altérité	18
4.1. Le dispositif mis en place par l'association Bienvenue	18
4.1.1. Le steward urbain : un agent d'accueil et d'information	18
4.1.2. Le fonctionnement sur le terrain	18
4.2. Les stewards urbains : des Genevois de souche et des Genevois d'ailleurs	20
4.2.1. Genève : un espace quotidien et familial	20
4.2.2. Formations dispensées dans le cadre de l'association	20
4.2.3. Formation continue... continue	21
4.3. Des touristes en situation d'altérité plus ou moins radicale	22
4.4. Quelles formes le « passage d'altérité » revêt-il ?	25
4.4.1. Contexte spatio-temporel de l'interaction	25
4.4.2. Quelle altérité à maîtriser ?	26
5. Quelles conditions au passage d'altérité ?	29
5.1. Un capital spatial élevé	29
5.2. Un capital spatial dont bénéficient avant tout des touristes désorientés et en manque d'information	30
5.3. La question de l'uniforme	33
5.4. Lieux à fréquenter, postures à adopter	35
5.5. Communiquer	36
5.6. Peut-on parler de plus-value touristique ?	37

6. 1.L'aéroport comme théâtre	38
6.1.1. Des représentations discontinues	40
6.1.2. La mise en scène de soi à l'aéroport	40
6.2. Les rues de la ville : une scène sans limites	41
6.2.1. Un lieu social par nature.....	41
6.2.2. La mise en scène de soi en ville	43
7. Peut-on parler de « convivialité touristique » ?	45
7.1. Jouer l'accueil, rapprocher les corps	45
7.2. Des représentations réussies	47
7.3. Co-construction d'un regard enchanté sur Genève	48
7.4. Contres-dons.....	49
7.5. Une plus-value touristique ?.....	50
8. Conclusion.....	51
Références bibliographiques	53
Sources.....	55
Table des annexes	57

Table des figures

Fig. 1. Organigramme de l'Association Bienvenue !.....	8
Fig. 2. Un steward au travail ²⁵	20
Fig. 3. Situation de quotidien/ hors quotidien des personnes interrogées	23
Fig. 4. Projet dans lequel s'inscrit la présence à Genève	23
Fig. 5. Origine des touristes interrogés	24
Fig. 6. Fréquence de la venue à Genève des touristes.....	24
Fig. 7. Lieux où se déroulent les interactions.....	25
Fig. 8. Position du steward (le touriste a initié l'interaction)	26
Fig. 9. Position du steward (le steward a initié l'interaction).....	26
Fig. 10. Demandes d'orientation des touristes en vieille ville	27
Fig. 11. Type de demande des touristes	27
Fig. 12. Type de demande des touristes à Genève pour la 1ère fois	27
Fig. 13. Type de demande des touristes s'étant spontanément adressés au steward.....	28
Fig. 14. Type de demande des touristes à GE pour la première fois s'étant spontanément adressés au stewards.....	28
Fig. 15. Schéma simplifié de la zone « arrivées » de l'aéroport	39
Fig. 16. Appréciation de l'échange avec le steward (degré de sympathie)	47
Fig. 17. Appréciation de l'échange avec le steward (degré de « chaleur »).....	47

1. Introduction

Quiconque a déjà pris l'avion n'ignore rien du rôle des stewards et des hôtesses de l'air ; circulant à bord d'un avion, ils sont au service des passagers, les accueillent, répondent à leurs questions, sécurisent les anxieux. En bref, leur rôle consiste à rendre le vol des voyageurs le plus agréable possible.

On connaît moins les stewards urbains. Inconnus jusqu'à récemment en Suisse, ils ont été introduits à Genève en janvier 2012 par l'association Bienvenue !. Leur rôle : accueillir, informer et orienter les visiteurs et habitants,¹ que ce soit en vieille ville, sur les quais, aux abords de la gare de Cornavin, à celle de Cointrin ou à l'aéroport.

1.1. Les différents dispositifs de stewards urbains existants

Le concept de steward urbain existe dans différentes villes d'Europe et du monde. Il prend diverses formes, qui résultent de structures porteuses et de configurations locales différentes ; les objectifs des dispositifs varient en proportion.

On peut distinguer trois principales missions confiées aux stewards. La première se rencontre essentiellement en Italie. Centrée sur l'accueil de touristes par le truchement de renseignements ou de distribution de dépliants touristiques, c'est celle qui, de par son objectif totalement touristique, est le plus proche du dispositif genevois. Ce type de dispositif s'inscrit dans le cadre de projets d'importance locale, régionale, voire (inter)nationale et est le fait de collectivités publiques qui partagent les objectifs d'amélioration de l'accueil et de promotion de l'image de la ville. C'est le cas par exemple à Londres,² dans le cadre des Jeux Olympiques de 2012, de Crémone³ ou de Bergame⁴ dans le cadre de l'Expo 2015. Ces structures recrutent des profils semblables : les stewards sont des étudiants voire, dans le cas des « London Ambassadors », des bénévoles.

A ces missions d'accueil viennent s'ajouter celle de repérage de dégradations du mobilier urbain et de déchets sauvages. Modèle anglo-saxon assez répandu, il a pour objectifs, lorsqu'il est le fait de collectivités publiques, d'améliorer l'environnement local et de procurer un sentiment de sécurité par la présence sur le terrain. Lorsqu'il est initié par des associations de management de centre ville, comme par exemple à Derry/Londonderry⁵, il partage dans ce cas les objectifs de dynamiser et valoriser le centre ville tout en améliorant le cadre de vie. Dans ce cas, le rôle touristique des stewards – qui portent le nom de rangers – n'est pas prioritaire.

¹ Association Bienvenue. (n.d.). *Description de poste : agent d'accueil et d'information (steward urbain)*. (Document non publié.)

² Brannen, E. (2008, août). *London Ambassadors Scheme - Thinking London, acting locally*. Récupéré le 13 mars 2012 du site de Tourism Insights : <http://www.insights.org.uk/articleitem.aspx?title=London+Ambassador+Scheme++Thinking+London%2c+Acting+Locally>

³ Commune de Crémone. (2011, 4 août). *Un nuovo servizio di steward e hostess urbani per accogliere i turisti in occasione di eventi di particolare richiamo*. Récupéré le 13 mars 2012 du site de la commune : <http://www.comune.cremona.it/Article5313.phtml>

⁴ Commune de Bergame. (2011, 21 avril). *In città, "Urban Steward" e nuovi servizi di informazione turistica*. Récupéré le 14 mars 2012 du site de la commune : http://www.comune.bergamo.it/servizi/notizie/notizie_fase02.aspx?ID=8792

⁵ City center initiative de Derry. (2008). *City Rangers*. Récupéré le 14 mars du site de l'organisme : <http://www.cciderry.com/city-rangers.html>

Le troisième type de mission confiée aux stewards consiste à opérer comme courroie de transmission entre une association de management du centre ville ou une association de commerçants, les commerçants et les chalandes. Outre les missions d'accueil et d'information, qui n'occupent pas la première place, ces stewards, que l'on rencontre essentiellement en France (comme à Montpellier⁶) et en Belgique (comme à Liège⁷), distribuent des flyers ou animent le centre ville lors des week-ends et des fêtes de fin d'année. Les objectifs affichés des structures porteuses consistent à contribuer à la qualité du cadre de vie et à l'amélioration de l'image de la ville. Les profils des stewards sont des personnes sans emploi (comme par exemple à Liège) ou des jeunes dans le cadre d'un emploi jeune (La Louvière⁸).

1.2. L'association Bienvenue !

L'association à but non lucratif Bienvenue !, régie par les art. 60 et suivants du Code civil suisse, de durée indéterminée⁹, est née suite à un forum du 3 mars 2011 de l'Office cantonal de l'emploi de l'Etat de Genève consacré aux emplois de solidarité.¹⁰ Celui-ci visait à impulser la création de nouvelles entreprises sociales employant des demandeurs d'emploi en fin de droit aux indemnités de chômage. Les emplois de solidarité ont pour but de limiter le recours à l'aide sociale et de permettre à d'acquérir des compétences professionnelles à faire valoir sur le marché de l'emploi. Ils s'agit d'emplois à durée indéterminée (F. Peracino, communication personnelle, 6 mars 2012). A cet égard, l'association s'inspire de l'expérience de Liège, qui a vu le jour en 1996.

Les buts de l'association, qui font l'objet de l'article 3 des statuts¹¹, sont les suivants :

« Les buts de l'association consistent dans l'amélioration de la qualité de vie en milieu urbain des habitants, des professionnels et des visiteurs par l'optimisation de l'accueil, de l'orientation et de l'information, l'augmentation de la convivialité, le renforcement des liens sociaux, le développement de l'économie de proximité, l'amélioration de la qualité de l'environnement, l'accès à l'offre culturelle, l'information sur les projets d'intérêt public et l'aide aux personnes vulnérables. »

Pour ce faire, sept employés sous contrat de solidarité – les stewards urbains – opèrent sur mandat de différents partenaires sur le territoire urbain, mais aussi aux CFF et à l'aéroport.

Fonctionnement

Les membres de l'association sont composés, selon l'art 4 al. 1 de cette dernière¹², de personnes morales de droit public et de droit privé. On compte parmi eux des représentants de la Chambre de commerce et d'industrie de Genève, des Ports Francs et Entrepôts de Genève,

⁶ Chambre de commerce et d'industrie territoriale de Montpellier. (n.d.). *Montpellier se dote de 8 stewards urbains*. Récupéré le 12 mars 2012 du site de l'organisme :

<http://www.montpellier.cci.fr/pages/index.php?detail=2898&src=presse&actualite=1>

⁷ Association Liège centre ville. (n.d.). *Les stewards*. Récupéré le 12 mars 2012 du site de l'association :

<http://www.liegecentre.be/officiel/index.php?page=263>

⁸ Union des commerçants indépendants louviérois. (n.d.). *Les stewards urbains*. Récupéré le 12 mars 2012 du site de l'organisme : http://www.lalouvierecentre.be/centre_ville/index.php?page=1004

⁹ Association Bienvenue. (2011, 14 décembre). *Statuts*. (Document interne non publié).

¹⁰ Département de la solidarité et de l'emploi du Canton de Genève. (2012, printemps). *Nouvelles des emplois de solidarité*. Récupéré le 14 avril 2012 du site du Département : <http://www.ge.ch/emploi-solidarite/doc/nouvelles-2-printemps2012.pdf>.

¹¹ Association Bienvenue. (2011, 14 décembre). *Ibid.*

¹² Association Bienvenue. (2011, 14 décembre). *Ibid.*

de la Fédération du Commerce Genevois/Fédération des entreprises, des Chemins de fer fédéraux (CFF), de Palexpo, des Transports publics genevois (TPG), de l'Aéroport international de Genève, du Conseil administratif de la ville de Carouge, du Service de la promotion culturelle de la Ville de Genève, du Service des emplois de solidarité, du Service de la promotion économique, de la Fondation pour le Tourisme ainsi que de Mobilidée sàrl (F. Peracino, communication personnelle, 7 mars 2012).

Le comité, chargé du pilotage et de l'exécution des décisions de l'assemblée générale de l'association, compte sept membres élus. (F. Peracino, communication personnelle, 7 mars 2012).

L'opérationnalisation est prise en charge par Mobilidée sàrl, tant du point de vue des ressources humaines, de l'administration, des finances, de la communication, de la commercialisation, que de la recherche de fonds. La direction est composée d'un des directeurs associés de Mobilidée sàrl, ainsi que d'une directrice adjointe. (F. Peracino, communication personnelle, 7 mars 2012). Cette direction s'est adjoint les services d'un responsable administratif, également en emploi de solidarité, ainsi que d'une accompagnante d'équipe dont les tâches principales¹³ consistent à accompagner les employés de manière collective sur le terrain et à effectuer le suivi individuel de chaque employé.

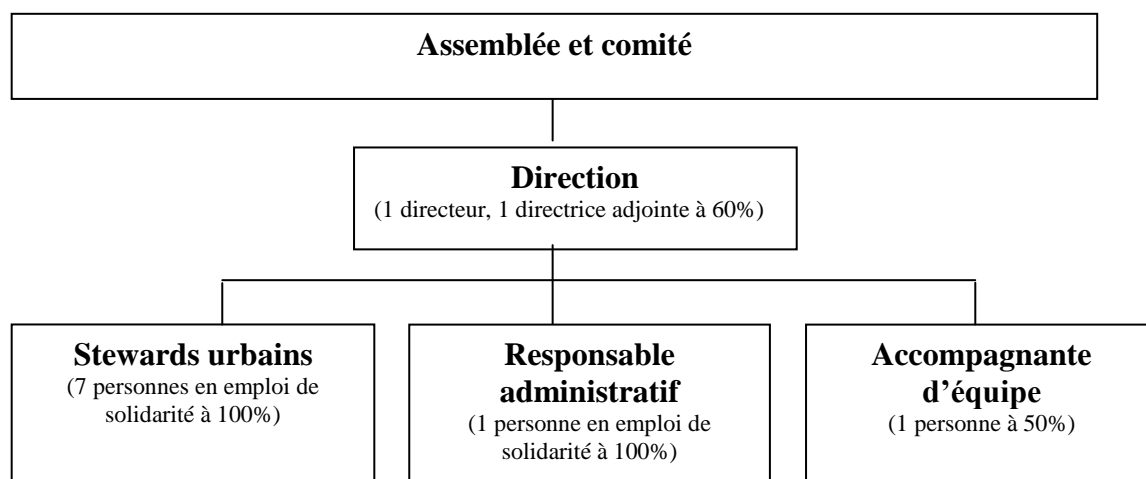


Fig. 1. Organigramme de l'Association Bienvenue !

Financement

Les ressources de l'association proviennent d'une part des cotisations des membres, d'autre part de subventions privées et publiques, ainsi que de dons et de legs.¹⁴

Le salaire des stewards, lui, est pris en charge à hauteur de 80% par le Service cantonal des Emplois de solidarité et par Mobilidée sàrl pour les 20% restants. Les partenariats avec le Service cantonal des Emplois de solidarité et le Fonds chômage de la Ville permettent de combler les besoins en financement. Enfin, différents partenaires peuvent acheter des heures de service pour des besoins ponctuels ou saisonniers (F. Peracino, Communication personnelle, 8 mars 2012).

¹³ Association Bienvenue. (n.d.). *Description de poste : accompagnant-e- d'équipe*. (Document interne non publié)

¹⁴ Mobilidée. (2011, décembre). *Stewards urbains. Descriptif de projet*.

Profil des stewards urbains¹⁵

Durant les mois de mars et avril 2012, sept personnes étaient engagées en tant que stewards urbains. Il s'agit de quatre femmes et trois hommes dont les dates de naissance s'échelonnent entre 1953 et 1979. Si tous sont domiciliés dans le canton de Genève (c'est l'un des critères de sélection pour prétendre à un emploi de solidarité¹⁶), trois d'entre eux ont la nationalité suisse, trois sont des Européens (de France, du Portugal et de Lettonie) et un est états-unien.

Les parcours de vie des stewards sont divers, mais tous étaient arrivés en fin de droit à l'assurance chômage au moment de leur engagement. Considérés par le Service des emplois de solidarité comme présentant des freins à la réinsertion, notamment soit en raison de leur âge (plus de 55 ans), de leur formation professionnelle (non reconnue en Suisse), de leur parcours professionnel fractionné ou peu qualifiant ou de leur situation familiale précaire,¹⁷ aucun d'entre eux n'avait occupé auparavant de poste en rapport avec le tourisme.

1.3. Ambitions et objectifs de ce travail

Le travail qui suit s'inscrit dans le cadre de la phase-pilote du projet de l'association Bienvenue !.

Engagée pour les mois de mars et avril 2012 en tant que stagiaire par Mobilidée sàrl, le mandat qui m'a été confié comprenait trois principaux volets, visant à l'établissement d'un bilan de la phase-pilote du projet quant aux aspects en lien avec le terrain. Il s'agissait d'analyser le projet sur une base comparative avec d'autres projets similaires et d'effectuer des enquêtes de satisfaction auprès des personnes renseignées et des employés, dans le but d'émettre des recommandations sur le positionnement et le développement du projet.

Au-delà de ces tâches à visée pratique, il m'a semblé nécessaire de prendre un peu de recul et de discuter des apports de ce dispositif de stewards urbains pour le tourisme à Genève. En effet, à ma connaissance, quand bien même les objectifs du projet comportent une dimension touristique importante, le projet a été pensé avant tout en termes de réinsertion ; les indicateurs de suivi l'attestent.¹⁸ Dans la mesure où aucune étude préalable n'est venue, en amont de la création de l'association, discuter la pertinence de cette nouvelle offre touristique, il me paraît nécessaire de le faire ici.

Il s'agira de la sorte de se demander si la présence de stewards urbains à Genève contribue à améliorer l'offre touristique à Genève, dans quelle mesure et sous quelles conditions. Les stewards contribuent-ils effectivement au tourisme ? Facilitent-ils réellement l'accès à la ville ? Quelles sont les conditions optimales pour qu'ils jouent ce rôle ? Quels sont les obstacles ? Les stewards n'ont-ils qu'un rôle utilitaire, ou peut-on parler d'une plus-value « humaine », une « convivialité touristique » résultant de l'interaction entre le steward et le touriste ?

Le travail qui suit est articulé selon la logique suivante : après le chapitre 2 retraçant l'état de l'art et présentant les outils théoriques mobilisés, le chapitre 3 fera état de mes choix méthodologiques et énoncera mes hypothèses de travail. Les quatre chapitres suivants présenteront les résultats puis analyses ayant trait à chacune de mes deux hypothèses. Enfin,

¹⁵ Par souci d'anonymat, les détails trop intimes ne seront pas dévoilés.

¹⁶ Office cantonal de l'emploi. (n.d.). *Emplois de solidarité*. Récupéré le 14 mai 2012 du site de l'office : <http://www.ge.ch/emploi-solidarite/solliciter-eds.asp>

¹⁷ Office cantonal de l'emploi. (n.d.). *ibid.*

¹⁸ Association Bienvenue !. (n.d.). *Indicateurs de suivi*. (Document interne non publié).

une conclusion viendra clore le travail et proposer de nouveaux angles d'approche et pistes d'analyse.

2. Approche théorique

2.1. Etat de l'art

Le dispositif de stewards urbains n'a jusqu'à présent fait l'objet d'aucun travail scientifique. Quelques pages leur sont consacrées dans le travail de Brück, Jehin, Mairy et Defêchereux (2002), qui traite de l'évaluation de l'expérience-pilote de management du centre-ville en région wallonne, mais sans qu'ils soient au centre même du questionnement.

C'est la même chose dans le travail de diplôme de Lemberet et Moichon (2006). S'interrogeant sur la pertinence d'un city manager en ville de Renens, les auteurs consacrent aux stewards belges et français deux pages descriptives.

C'est dire si un travail scientifique étudiant les stewards sous un angle touristique n'a pour l'instant pas été écrit. Les projets italiens sont récents (2011), les stewards londoniens pas encore sur le terrain ; il n'est peut-être guère surprenant qu'aucune étude anglophone ou italophone ne leur ait été consacrée.

Il s'agit dès lors pour moi de me confronter à un sujet à défricher en nourrissant partiellement ma réflexion de la comparaison avec les travaux écrits au sujet d'autres acteurs touristiques dont la fonction revêt des similitudes avec les stewards ; les guides touristiques, dont le rôle d'intermédiaire touristique et le travail sont un objet d'étude en passe de devenir un classique des études sur le tourisme, et les guides-interprètes du patrimoine.

Le travail de Simon, consacré aux guides-interprètes du patrimoine de Paris, est sans doute celui qui est le plus directement en rapport avec mon sujet d'étude. Se demandant si, dans un Paris référencé à son patrimoine historique, le discours des guides est standardisé, il a comme point commun avec mon sujet d'étude d'étudier la relation de locaux chargés d'un rôle touristique avec des touristes occidentaux dans un espace urbain.

Quant à la définition du profil des stewards en comparaison avec celui des guides, il a été rendu possible par le travail pionnier de Cohen (1985), qui définit quatre principaux types de guides touristiques, mais aussi celui de Holloway (1981), qui étudie ce qui se déroule à l'intérieur d'un car de touristes et analyse le rôle du guide dans ce cadre.

2.2. Outils théoriques mobilisés

C'est à l'équipe MIT et à Goffman que je vais emprunter mon armature théorique.

Me baser sur la définition que Knafou et Stock (2003) proposent du tourisme, défini comme « système d'acteurs, de pratiques et d'espaces qui participent de la « récréation » des individus par le déplacement et l'habiter temporaire hors des lieux du quotidien » me permettra de poser un cadre général. Cependant, dans la mesure où j'entends dresser le profil des personnes renseignées par les stewards, je vais définir ces dernières à l'aide des quatre couples de qualificatifs que Stock (2005) propose pour caractériser le rapport aux lieux des individus : identité versus altérité, familier versus étrangeté, proche versus lointain, quotidien versus hors quotidien. Il va dès lors s'agir de définir le projet des personnes renseignées par les stewards. Sont-elles engagées dans un projet total de « récréation », ou plus simplement de récréation ? La temporalité dans laquelle s'inscrit l'acte est-elle inscrite dans un temps quotidien (les loisirs, le travail) ou un temps hors quotidien (les vacances, le séjour) ? Les

personnes renseignées sont-elles géographiquement loin de chez elles ou de leur lieu de travail, ou en sont-elles proches ? Connaissent-elles Genève ? Y sont-elles déjà venues ? Combien de fois ? Ou au contraire Genève est-elle pour eux un lieu étranger ?

Les stewards seront eux définis à l'aide du terme de « passeur d'altérité », utilisé par l'équipe MIT (2008), mais aussi du concept de « capital spatial » de Lévy (2003). Les passeurs d'altérité sont les personnes qui permettent l'accès aux lieux et la pratique de ceux-ci aux personnes en situation d'altérité. Agents d'accueil et d'information, les stewards en présentent *a priori*, les caractéristiques, même s'il s'agira de définir le contexte et les situations dans lesquelles ils sont le plus à même de jouer ce rôle. Dans un premier temps, déterminer leur capital spatial, défini comme l'« ensemble des ressources accumulées par un acteur, lui permettant de tirer avantage, en fonction de sa stratégie, de l'usage de la dimension spatiale de la société » permettra de définir si, préalablement à leur engagement, ils disposent d'un capital spatial propre à faire d'eux, à nouveau *a priori*, des passeurs d'altérité.

Dans un deuxième temps, je me propose d'avoir recours à l'approche dramaturgique d'Erving Goffman (1959/1973).

Pour le sociologue, la vie sociale est un théâtre où chaque individu est un *acteur*. Le rôle de ce dernier, en acteur qui se respecte, est de donner de lui-même l'impression voulue. A cet égard, il participe à une *représentation*, en vue de laquelle il établit un *rôle* et adopte un *jeu* que sa *façade personnelle* (définie comme « les éléments qui, confondus avec la personne de l'acteur lui-même, le suivent partout où il va » (p. 30) est censée renforcer. Lors de la représentation, il est en *interaction* avec d'autres acteurs. Le tout se passe au milieu d'un *décor*, sur une *scène* (ou *région antérieure*) sous le regard d'un *public*.

Le recours à cette métaphore théâtrale me paraît se prêter idéalement à l'analyse de ce qui se joue entre le steward et le touriste dans la mesure où, tout comme les situations décrites par Goffman, les interactions entre steward et touriste se déroulent durant un court laps de temps dans un espace public. Ainsi, cela me permettra d'essayer de définir ce qui se passe entre le steward et le touriste.

2.3. Hypothèses de recherche

Bardée de cette armature théorique, je vais chercher à définir si, dans quelle mesure et sous quelles conditions, les stewards urbains contribuent à améliorer l'offre touristique à Genève.

La première hypothèse qui guidera mon travail est que les stewards ont un capital spatial important qui leur permet d'officier en tant que passeurs d'altérité entre le touriste et l'espace urbain, pour autant qu'ils soient identifiables en tant que stewards.

La seconde hypothèse que je forme est que la mise en scène de soi des stewards urbains contribue à créer une « convivialité » touristique.

3. Choix méthodologiques et opérationnalisation

Cette recherche a pour limites temporelles mes huit semaines de stage passées dans les locaux de l'association Bienvenue !, chez Mobilidée sàrl, en mars et avril 2012. Quatre méthodes ont été utilisées : la récolte et analyse de contenus issus de la littérature grise de Bienvenue !, l'observation sur le terrain, l'entretien semi-directif et le questionnaire.

3.1. Récolte et analyse de contenus issus de la littérature grise de Bienvenue !

La littérature grise de Bienvenue ! m'a permis de mettre en évidence tous les éléments ayant trait aux buts et objectifs de l'association, aux formations dispensées aux stewards, aux consignes de terrain et règlements internes.

L'analyse du discours de Bienvenue ! a permis de déterminer le profil des personnes auxquelles les stewards sont censés apporter leur aide, ce qui a été mis en perspective avec le profil des personnes effectivement renseignées. Cela a permis d'une part de circonscrire la façon dont a été définie l'altérité par l'association et d'en relever les composantes, et d'autre part de déterminer les compétences spatiales dont l'association a voulu doter les stewards avant leur arrivée sur le terrain. Cela a ainsi permis d'établir la façon dont la gestion de l'altérité a été pensée.

Au travers des buts et objectifs et consignes de terrain, il s'est aussi agi d'analyser la vision et les valeurs de Bienvenue !. Outre les facettes utilitaires de la fonction de steward, cela a permis de déterminer de quelle façon elle positionne le projet en regard de ses valeurs, notamment en termes de convivialité et de « mieux vivre ensemble ».

Cette première étape méthodologique s'est déroulée lors des dix premiers jours de stage et a consisté en ma présence continue dans les locaux de l'association à compiler les dossiers.

3.2. Questionnaires

Le recours au questionnaire (Annexe 1) était nécessaire de par l'enquête de satisfaction des personnes renseignées par les stewards que je devais mener pour Bienvenue !. Il s'est donc agi de concilier les besoins de l'enquête de satisfaction avec les questions qui m'animaient dans le cadre de ce travail.

L'un des avantages de cette méthode est qu'elle a rendu possible l'obtention d'un grand nombre de données, certaines chiffrées, ce qui m'a permis de présenter des graphiques. Le recours au questionnaire, qui traite des discours et non des faits, me semblait particulièrement adéquat pour obtenir des informations quant à ce qui se joue entre le steward et le touriste. 62 questionnaires au total ont été administrés, 52 en ville et 10 à l'aéroport. Dans la majorité des cas, ce sont les résultats obtenus en ville qui sont exposés ici, sauf indication contraire.

Déterminer dans quelle mesure et sous quelles conditions les stewards opèrent comme passeurs d'altérité nécessitait de prendre en compte deux dimensions.

Il s'agissait d'une part de déterminer le *degré* d'altérité que représente la vieille ville, la gare, les quais et l'aéroport de Genève selon les différents profils de personnes renseignées ; d'un

côté de par leur domicile et leur lieu de travail, de l'autre de par leur connaissance préalable ou non de Genève (Questions 2 et 3 et 5). J'ai esquissé une classification de ces personnes en croisant des données ayant trait à la cause de leur venue à Genève ainsi qu'à la durée de leur séjour (Question 4). La Question 8 a quant à elle cherché à déterminer si la personne renseignée l'avait été par quelqu'un d'autre que le steward – voire par un smartphone.

Il s'est également agi de déterminer quel *type* d'altérité constitue consciemment un problème pour les personnes renseignées par les stewards, de par le type de question posée au steward (Question 1). Parallèlement, sur la page de garde du questionnaire, j'ai pris note du lieu où s'est déroulée l'interaction et esquissé un profil général des personnes interrogées ; s'agissait-il de personnes seules (homme /femme) de deux personnes (dans ce cas le mot « couple » a été décliné entre « couple mixte », « couple » de femmes et « couple » d'hommes ; une « famille » nécessitait elle deux adultes et un enfant ou adolescent au minimum, et j'ai utilisé le mot « groupe » pour qualifier toute situation où étaient présents plus de deux adultes). M'intéressait également l'âge approximatif des personnes renseignées ; j'ai pour ce faire déterminé des tranches d'âge de sept ans, un âge moyen étant évalué en cas de rencontre avec deux personnes ou des familles avec adultes.

Le questionnaire visait également à déterminer s'il y a *passage d'altérité* ou non et, en cas de réponse affirmative, quelles formes il prend. C'est là que les principales questions en lien avec l'enquête de satisfaction apparaissaient. J'ai ainsi demandé aux touristes d'exprimer un degré de satisfaction (entre 1 et 6) par rapport au renseignement donné par le steward (Question 6) et de déterminer s'ils considéraient que le steward avait pu répondre à leur question (Question 6.2) La Question 8.3, posée aux personnes qui avaient bénéficié d'autres renseignements avant de s'adresser au steward, visait à établir une hiérarchie entre ces diverses sources de renseignements. J'ai demandé par ailleurs à tous les touristes d'émettre un avis quant à l'utilité pour le tourisme du dispositif de stewards urbains (Question 11).

Pour déterminer *sous quelles conditions* les stewards sont susceptibles de remplir le rôle de passeurs d'altérité, la Question 12.1 demandait aux interrogés de prendre position quant à « l'identifiabilité » des stewards. Parallèlement, sur la page de garde du questionnaire, j'ai noté qui, du steward ou de la personne renseignée, avait initié l'interaction, la position du steward au moment du début de l'interaction et la couleur de la veste. En effet, il faut savoir que, suite à une erreur dans la prise de commande, les stewards ont été vêtus d'une veste vert foncée en mars et vert pomme en avril.

Enfin, le contenu des perceptions quant à l'échange avec le ou les stewards a été esquissé grâce à la Question 7.1, qui leur demandait de qualifier la discussion selon les pôles « sympathique » et « peu sympathique » et « chaleureuse » et « peu chaleureuse ». La Question 7. 2, quant à elle, leur permettait d'ajouter d'autres adjectifs. Quant à la Question 9, elle traitait des avantages perçus quant à la présence de stewards.

L'administration des questionnaires est la méthode dont l'application s'est révélée la plus chronophage du fait de contextes de terrain variables. En effet, elle était totalement tributaire des conditions de travail et du travail effectif des stewards, ce qui représente autant de paramètres pas forcément prévisibles, source de bien des complications, qui m'ont conduite à fréquemment repenser ma posture et mes actions.

Mon idée première était d'administrer les questionnaires à l'aéroport et dans la vieille ville, dans le but d'effectuer une comparaison entre le profil des personnes renseignées et leurs besoins spécifiques en ces deux endroits. Or la situation rencontrée à l'aéroport s'est avérée infiniment plus difficile que je l'avais conçu. Si l'on passe rapidement sur les conditions propres à un aéroport, qui par nature transforment en gageure toute possibilité de questionner des personnes dans la zone arrivée – le bruit, la cohue, les bagages dont les gens sont chargés

ou qui encombrant le chemin – il en reste d'autres, pourtant essentielles, que je n'ai pas su prévoir.

Plus qu'en vieille-ville ou au bord du lac, les demandes adressées aux stewards sont le fait de personnes pressées et souvent fatiguées qui, d'une question concise et pratique, attendent une réponse tout aussi concise. Dans les faits, il m'a ainsi été donné de constater près d'une centaine d'interactions impliquant les stewards, mais dont la rapidité m'ôtait toute velléité d'approche. Au vu du court laps de temps qui m'était imparti pour mener mes tâches à bien, et dans l'optique d'obtenir un nombre élevé de questionnaires, j'ai ainsi dû me résoudre à me focaliser sur les sites en extérieur.

Ma découverte de ces derniers avant la période pascalle s'est accompagnée de jours très ensoleillés. En revanche, les personnes renseignées par les stewards se sont montrées peu nombreuses et, par ricochet, peu nombreux les questionnaires administrés. Comble de malchance, les dix jours ayant suivi Pâques, alors que les touristes étaient beaucoup plus nombreux, la météo, elle, s'est faite plus capricieuse ; aux jours de pluie franche se sont succédé d'autres jours émaillés de belles averses, ce qui à nouveau a résulté en un nombre peu élevé de touristes dans les rues. A ce problème de temps je dois rajouter celui du temps de présence des stewards sur le terrain ; ces derniers, dans l'ensemble souvent en retard, m'ont « enlevé » autant de minutes d'administration de questionnaires.

Les questionnaires ont été administrés dans les langues – français, anglais – dans lesquelles ont eu lieu l'interaction avec le steward. Ce sont globalement les langues parlées par les stewards, même s'il leur arrive (dans 10% des cas) d'avoir recours à d'autres idiomes dans le cadre de leurs interactions. Ne maîtrisant pas suffisamment le russe ou l'espagnol – il s'agissait de traduire exactement les termes du questionnaire dans une langue ou dans l'autre –, je n'ai pas tenté d'administrer des questionnaires à ces locuteurs. Quant aux touristes brésiliens ou portugais, en ignorant la langue, je ne les ai pas interviewés.

J'ai également dû compter avec le problème de la négociation de ma présence auprès des stewards. Ayant été présentée comme personne s'adonnant à une enquête de satisfaction – ce qui laissait planer une ombre d'évaluation du travail des stewards – j'ai dû travailler à établir des rapports de confiance avec eux. Leur perception de moi était rendue plus difficile encore du fait de ma présence dans les locaux de l'association en sus de celle sur le terrain ; j'ai ainsi tablé sur le *leitmotiv* de ma neutralité entre eux et l'association pour que la confiance se crée. Cela dit, ma présence a été beaucoup plus vite acceptée par les dames que par les messieurs. Ainsi, ce sont les trois messieurs qui ont demandé à voir le questionnaire, et les trois qui, lors de la première réunion d'équipe à laquelle j'ai assisté, ont demandé à ce que je sois en permanence à leurs côtés. Problème à résoudre pour moi ; j'avais crainte que ma présence influence les touristes tant dans leurs réponses que dans leur interaction et qu'ils essaient comme les stewards que j'accompagnais de faire une performance spéciale à mon égard, même inconsciemment. J'ai assez rapidement évité de travailler avec deux d'entre eux, dont je continuais à percevoir la volonté de m'offrir une représentation.

J'ai ainsi laissé les stewards évoluer librement à environ 10 mètres de moi. Dès qu'il me paraissait qu'une interaction était sur le point de débuter, je passais derrière eux pour percevoir la langue utilisée, de manière à aborder la personne renseignée avec le même idiome. Puis, postée à une distance d'un peu plus de 5 mètres, suffisante pour ne pas entendre ce qui se disait, je me tenais prête à intervenir dans les 5 secondes suivant l'interaction. Ce temps et cette distance me sont rapidement apparus comme maximaux ; postée plus loin, les personnes « m'échappaient ».

Mon statut d'enquêtrice s'est progressivement brouillé ; de public je suis devenue une coéquipière. Lorsque j'ai quitté le terrain, dans la mesure où j'ai bien pris garde à ne rien

imposer d'autre que ma présence, et tenté une neutralité « bienveillante », j'avais avec chacun d'eux tissé une relation particulière dont le tutoiement instauré peu à peu entre nous se faisait l'écho.

3.3. Entretiens semi-directifs

Mon employeur souhaitait une enquête de satisfaction au travail des stewards. Dans la mesure où j'étais désireuse de les entendre, ailleurs que sur le terrain, me raconter comme ils vivaient cette expérience, j'ai résolu de mener cette enquête de satisfaction dans le cadre d'entretiens semi-directifs. C'est ce qui explique que mon guide d'entretien (Annexe 2) contienne des questions où les stewards doivent se positionner sur une échelle de un à six.

Les entretiens semi-directifs avec les stewards ont porté sur sept thématiques particulières. Le concept de steward en général, les références identitaires des stewards et leur capital spatial, les formations dispensées dans le cadre de leur engagement, leur aisance au travail, les relations entre eux et avec l'association, le fonctionnement de l'association et les apports personnels retirés de l'expérience sont ainsi autant de thèmes qui ont été abordés. Je ne détaillerai cependant ici que ceux directement en rapport avec cette recherche.

Deux principales rubriques ont permis d'esquisser le capital spatial des stewards. Les questions en lien avec leurs références identitaires, leur connaissance de Genève, le nombre d'années qu'ils ont pratiqué la ville, a, d'un côté, permis de déterminer leur degré de familiarité avec celle-ci. D'un autre côté, les entendre émettre un avis sur les formations dispensées m'a permis de déterminer s'ils se sentent suffisamment compétents en tant que passeurs d'altérité, ou quels sont les freins qu'ils ressentent. La rubrique consacrée à leur aisance au travail poursuivait le même objectif.

Cette même rubrique avait pour objectif de déterminer comment ils vivent ce rôle de steward : ont-ils l'impression qu'il est plus difficile dans certains lieux plutôt qu'en d'autres, auprès d'un certain profil de personnes ? Par ailleurs, terminent-ils la discussion avec l'impression d'avoir vécu un moment sympathique ou chaleureux ? Ces dernières questions avaient comme objectif de déterminer si, du point de vue des stewards, on peut parler de convivialité touristique pour définir les échanges qu'ils ont avec les touristes.

Ces entretiens, d'une durée d'une heure trente à deux heures, se sont échelonnés durant le mois d'avril. J'ai tenu à ce qu'ils se déroulent dans un café, hors des locaux de l'association afin de créer au maximum une rupture avec le lieu où ils viennent participer à leurs réunions d'équipe et remettre les différents formulaires administratifs qu'ils sont tenus de présenter à Bienvenue !. Cela dit, ces entretiens, comptabilisés dans leurs heures de travail, revêtaient sans doute un caractère officiel ayant pu occasionner quelques biais.

3.4. Observation

L'observation sur le terrain, elle, était incontournable du fait de ma présence aux côtés des stewards pour administrer les questionnaires. Elle me paraissait cela dit nécessaire, puisque permettant de confronter les expériences et ressentis des stewards et des touristes avec la réalité de terrain. Il s'agissait ainsi d'observer *in situ* comment les stewards se meuvent dans l'espace, quelles postures ils adoptent, s'ils portent l'uniforme, mais aussi comment ils abordent les touristes ou sont abordés par ces derniers. Par ailleurs, il me semblait important

d'observer de l'extérieur le langage non verbal des personnes en présence, de manière à essayer – ne serait-ce qu'un peu – de percevoir les sentiments ressentis.

Les données présentées ici sont issues d'observations effectuées tant à l'aéroport durant les journées du 16 et 23 mars (seize heures) qu'en ville, en dix-sept après-midis (septante-sept heures). L'observation s'est faite à l'aide de la grille d'observation reproduite en Annexe 3 ; il s'est agi d'appliquer le lexique théâtral employé par Goffman aux situations observées.

4. Les stewards: des passeurs d'altérité

4.1. Le dispositif mis en place par l'association Bienvenue

4.1.1. Le steward urbain : un agent d'accueil et d'information

C'est le titre même de la fonction, qui figure sur le cahier des charges des employés : le steward urbain est un « agent d'accueil et d'information » dont la mission consiste à « proposer un service d'accueil, de renseignement et d'orientation à destination des habitants, des professionnels et des visiteurs de Genève ». ¹⁹ Leur cahier des charges précise qu'ils doivent « accueillir les visiteurs et passants », les « orienter vers les différents points d'information existants » et les « conseiller en fonction des besoins ». ²⁰

Le document précisant le dispositif pour l'insertion des personnes en emploi de solidarité décrit le profil suivant :

Le projet de stewards urbains devra recruter dans une catégorie de personnes ayant un bagage minimal de compétences, notamment linguistique (expression aisée en français, ainsi qu'en anglais) pour les prestations auprès des touristes et en terme de connaissance de la ville, du tissu économique et social, des institutions ainsi que de l'offre culturelle. ²¹

La gestion de l'altérité de Genève, selon l'association, réside ainsi dans la capacité de parler la langue internationale par excellence, mais également dans un certain nombre de « connaissances » (dont la teneur n'est pas réellement précisée) en lien avec la ville. Passés au crible des sélectionneurs, les stewards sont ainsi pensés comme porteurs d'un bagage propre à faire d'eux des passeurs d'altérité pour des individus ayant franchi un *horizon d'altérité* (Lazzarotti, 2011, cité par Equipe MIT, 2008).

4.1.2. Le fonctionnement sur le terrain

L'association doit composer avec deux types de situation de terrain.

Dans le premier cas, les stewards, dans le cadre d'un mandat, sont mis à disposition de partenaires (CFF, TPG et Aéroport international de Genève). Ils sont alors du personnel de renfort posté en certains lieux stratégiques ; à la gare de Cointrin ils se trouvent ainsi devant les guichets CFF, à l'aéroport au niveau des arrivées, ou encore à certains arrêts de ligne de bus ou d'entrées de parking. ²² Ils font dans ce cas partie intégrante d'un *agencement* spatial spécifique. (Lussault, 2003), qui fonctionne selon des règles propres et dont la fréquentation nécessite un certain nombre de compétences spatiales, entendues comme « des compétences à se déplacer, à se confronter à l'altérité des lieux » (Equipe MIT, 2008, p. 141). Prendre un billet aux automates, lire les panneaux d'affichage indiquant l'horaire des trains, rechercher des bagages égarés ou monter dans le bus allant dans la bonne direction sont ainsi autant de

¹⁹ Association Bienvenue !. (n.d.). *Description de poste : agent d'accueil et d'information (steward urbain)*. (Document non publié).

²⁰ Association Bienvenue !. (n.d.). *Description de poste : agent d'accueil et d'information (steward urbain)*. (Document interne non publié.)

²¹ Mobilisée. (2011, novembre). *Stewards urbains. Dispositif pour l'insertion et la réinsertion. Perspectives de financement. Annexe au dispositif de projet de septembre 2011*. (Document non publié).

²² Association Bienvenue !. (2012, mars). *Abréviations et sigles définissant votre lieu ou poste de travail*. (Document interne non publié).

compétences « techniques » liées à des dispositifs spatiaux spécifiques. De par leur présence corporelle, leurs compétences et leur discours, les stewards sont voulus capables de remplir un rôle de médiation entre des technologies spatiales spécifiques et des individus qui en sont peu familiers.

Le deuxième type de situation entre dans le cadre de la subvention accordée par la Fondation pour le tourisme. Dans ce cas, les stewards ont une mission moins clairement définie ; tenus de par leur cahier des charges général d'accueillir, d'informer et d'orienter, ils n'ont pas de consignes spécifiques quant à la manière de procéder, si ce n'est qu'ils sont tenus d'effectuer des « déplacements réguliers » dans un périmètre compris entre les bords du lac et la vieille-ville ou entre la gare Cornavin et le lac.²³ Les consignes données lors des réunions d'équipe vont dans le même sens (Carnet de « terrain », mars 2012). Dans les faits l'extension des déplacements géographiques sont variables selon les individus, mais en général chaque steward passe un moment en vieille ville avant de descendre au bord du lac.

Deux manières d'agir, deux positionnements dans l'espace et deux manières de s'y mouvoir (ou pas) : la relation à l'espace joue un rôle important dans le cadre du passage d'altérité. Alors que leur travail à l'aéroport ou aux CFF fait des stewards des agents techniques, ils partagent dans le second cas quelques similitudes avec les guides. En effet, s'ils ne sont pas censés accompagner les touristes, ils sont chargés des mêmes missions que décrivait Cohen (1985) dans un article déjà ancien : ils sont des *pathfinder*, dans le sens où ils sont là pour sécuriser en orientant les touristes vers différents lieux, mais aussi des *mentors*, dispensateurs d'informations touristiques. Par ailleurs, la rencontre touristique entre le steward et le visiteur se veut, à l'image des *greeters*, « locaux » qui se proposent de faire découvrir les faces « cachées » de leur ville, elle aussi placée sous le signe de l'intime et de la relation non marchande (Coquin, 2008).

4.1.3. Des signes de reconnaissance

Pour permettre d'identifier les stewards, l'association a prévu un uniforme composé d'un polo vert pomme à manches longues ou courtes, d'un coupe-vent avec le logo de l'association au dos (vert durant le mois de mars et vert pomme dès le mois suivant, le vert foncé résultant d'une erreur dans la prise de commande) ainsi que d'un sac en bandoulière noir sur lequel est imprimé le logo de l'association (Geneva Welcome Bienvenue). Le code vestimentaire prévoit par ailleurs que pantalons et chaussures sombres font également partie de la tenue de travail.²⁴ A ces éléments s'ajoutent un badge maintenu par une « ficelle » autour du cou, sur lequel figurent la photo du steward, son prénom en lettres majuscules et les drapeaux correspondant aux langues qu'il maîtrise. Le logo de l'association figure quant à lui dans le coin supérieur droit. La tenue est quelque peu différente à l'aéroport, le gilet jaune étant obligatoire pour tous les employés de l'aéroport. Par ailleurs, on leur a remis un petit sac noir, à porter lui aussi en bandoulière, dont les dimensions sont approximativement la moitié de l'autre sac.

²³ Association Bienvenue !. (2012, avril). *Commentaires sur les horaires*. (Document interne non publié).

²⁴ Association Bienvenue !. (2012, 16 janvier). *Procès-verbal de l'assemblée générale*. (Document non publié).



Fig. 2. Un steward au travail²⁵

L'uniforme des stewards est ainsi pensé comme un signe reconnaissable annonçant la qualité de passeurs d'altérité de ceux qui le revêtent. La tenue de cet uniforme est parallèlement censée légitimer le discours des stewards.

4.2. Les stewards urbains : des Genevois de souche et des Genevois d'ailleurs

4.2.1. Genève : un espace quotidien et familier

Etre au bénéfice d'un emploi de solidarité et avoir élu domicile dans le canton de Genève sont les dénominateurs communs des stewards.

Si leurs parcours de vie et leurs référents identitaires sont différents, tous partagent le même quotidien genevois et un degré de familiarité avec la ville, ses lieux et ses institutions depuis au minimum neuf ans. Ainsi, si seulement trois d'entre eux ont passé l'essentiel de leur vie à Genève, trois autres y habitent depuis plus de dix ans et y ont suivi une ou plusieurs formations professionnelles. Quant à la septième personne, elle habite Genève depuis neuf ans et y a exercé différentes activités professionnelles (Communications personnelles, mars-avril 2012).

4.2.2. Formations dispensées dans le cadre de l'association

L'association a voulu doter les stewards d'un certain nombre de compétences spatiales.

Dans le cadre de leur entrée en fonction, ils ont suivi trois modules de formation d'une demi-journée dispensés par les partenaires (AIG, TPG, CFF). Ils ont aussi participé à une visite guidée et pris part à une autre formation organisée par l'association lors de laquelle leur a été présenté le rôle qui allait être le leur.

Les points soulevés lors de la formation TPG concernaient l'utilisation du réseau et des automates, le règlement à l'interne des véhicules, la localisation des agences TPG, les horaires Internet et les applications iPhone (Communication personnelle, avril 2012).

Celle de l'AIG avait trait à la localisation des différents services (taxis, bagages perdus, arrêts TPG, douches, parkings, navettes hôtels, bus pour la France, consignes bagages), et aux consignes spécifiques propres aux handicapés et mineurs.²⁵

La formation CFF, elle, s'est davantage concentrée sur le statut et la fonction des CFF, mais aussi sur l'utilisation des distributeurs de billets (Communication personnelle, avril 2012).

²⁵ Aéroport international de Genève. (2012). *Formation steward urbain le mardi 24.01.2012*. (Document Power Point non publié).

Quant à la visite guidée, elle a constitué en un tour de ville centré sur la cathédrale, l'ancien arsenal, la place Bourg-de-Four et le mur des Réformateurs, mais également en une visite de Carouge (Communications personnelles, avril 2012).

A l'issue de ces différentes formations, les stewards ont reçu un plan du réseau TPG et un dépliant Noctambus (bus circulant de nuit), un plan de ville, ainsi que d'autres dépliant aux noms évocateurs : *Shopping de Genève* et *Genève à pied* (10 cartes).²⁶

Bien que confrontés alternativement aux deux situations de terrain (c'est le responsable administratif, chargé de la conception des horaires, qui « place » les stewards indifféremment sur les sites de manière à ce que chaque steward effectue le nombre d'heures réglementaires), les stewards ont ainsi davantage été formés pour officier à l'aéroport, aux TPG et aux CFF qu'en ville. Dans ce deuxième cas, la formation s'est avérée plus floue. Si certains monuments ont été montrés aux stewards, il ne leur a pas été donné de « mode d'emploi » quant au rôle qui allait être le leur. A ce propos, l'un des stewards déplore qu'ils n'aient reçu aucun support et que la visite de Carouge n'ait pas été en lien avec le périmètre d'intervention (Communication personnelle, avril 2012).

A noter que tous les stewards n'ont pas bénéficié de l'ensemble des formations ; les deux stewards entrés en fonction début mars n'avaient bénéficié d'aucune des formations décrites ci-dessus, celles-ci ayant eu lieu les deux mois précédents.

4.2.3. Formation continue... continue

Au-delà de ces formations théoriques, j'ai observé sur le terrain à quel point les stewards sont dans une position de continue formation, spécifiquement en vieille ville.

Cinq des stewards m'ont confié leur grande satisfaction à améliorer leurs connaissances sur la ville. L'une déclare : « Je suis très contente d'apprendre des choses sur la ville ». Trois de ses collègues me confient respectivement avoir « beaucoup appris », « continue[r] toujours à apprendre » et « apprendre à mieux connaître la ville » (Communications personnelles, avril 2012). Au-delà de ces déclarations très générales, j'ai pu à maintes occasions constater sur le terrain à quel point les stewards font preuve de curiosité et apprennent les uns des autres, tout comme ils apprennent des questions ou remarques qui émergent au fil des heures passées en ville.

A l'instar des touristes, ils se retrouvent – et se mettent volontairement – en position d'étrangeté. Notant au gré de leurs détours et bifurcations des particularités architecturales, ils chaussent les « lunettes » des touristes, lisent les affiches faisant la promotion d'expositions, notent la présence de commerces dont ils ignoraient l'existence, mémorisent les noms de rues, lisent les plaques signalant la présence passée d'artistes, femmes et hommes de renommée, lisent les panneaux où figurent les circuits proposés par les bateaux (Carnet de terrain, mars-avril 2012). Comme le fait remarquer l'un d'eux : « Ca nous fait se poser des questions qu'on se posait pas avant. » (Communication personnelle, mars 2012) alors qu'une autre, parcourant des affiches des yeux, énonce le commentaire suivant : « Ca, on pourrait proposer aux touristes » (Communication personnelle, avril 2012). Lors d'un après-midi en ville, un steward me confie son impression « En fait, ça nous fait découvrir notre ville » (Carnet de terrain, avril 2012).

²⁶ Association Bienvenue !. (n.d.). *Matériel*. (Document interne non publié).

Au-delà, j'ai pu observer qu'ils tissent peu à peu un réseau de connaissances en vieille ville. Entrés en relation avec le personnel de l'arcade d'information située à l'hôtel de ville, celui-ci leur met plans et prospectus à disposition et attire ponctuellement leur attention sur des nouvelles parutions ou des éléments qu'ils jugent susceptibles de les intéresser. L'un des employés a ainsi, un jour, emmené un steward dans la cour de l'hôtel de ville pour lui montrer les fossiles (Carnet de terrain, 12 avril 2012). Un autre steward m'a raconté avoir été apostrophé par une antiquaire qui lui a fait remarquer les particularités architecturales de la maison faisant face à sa boutique (Carnet de terrain, mars 2012). Par ailleurs, bon nombre de stewards sont allés se présenter dans les musées de la vieille ville pour se faire connaître, visiter les collections permanentes ou expositions temporaires, ou encore pour prendre de la documentation (Carnet de terrain, mars 2012 et communications personnelles, avril 2012).

L'une des stewards m'a déclaré lors d'un entretien : « Ce que moi je sais sur Genève, ça me fait plaisir d'informer les collègues qui ne sont pas nés à Genève ». Dans les faits, à chaque fois que je me suis trouvée avec cette Genevoise d'origine, qu'elle soit seule ou en binôme, je l'ai entendue relater quantité d'histoires ou d'anecdotes liées à certains édifices. Plusieurs fois, j'ai pu observer une de ses collègues sortir un calepin et y noter les informations ainsi apprises. Le lendemain, elle revenait m'amener une page d'informations tirée d'Internet, sur certains monuments, à propos desquels nous nous étions la veille posé un certain nombre de questions (Carnet de terrain, avril 2012). Une autre steward m'a envoyé plusieurs fois par courrier électronique des informations concernant certains lieux ou monuments qui avaient éveillé notre curiosité (Carnet de « terrain », avril 2012). D'autres encore se rendent souvent à la bibliothèque municipale ; lors de la dernière réunion d'équipe à laquelle j'ai assisté, certains ont fait circuler des références de livres en lien avec Genève (Carnet de « terrain », 18 avril 2012). A noter aussi qu'à maintes reprises j'ai pu constater qu'une des stewards, Genevoise d'adoption, passait ses pauses à lire un petit fascicule sur l'histoire de Genève (Carnet de terrain, mars et avril 2012).

A l'aéroport, statiques ou presque dans un environnement sans cesse mouvant, parcouru des flux de personnes de passage, les stewards en viennent à découvrir que l'aéroport n'est pas le « non-lieu » décrit par Augé (1992), mais que le site est doté d'une vie propre. Une des stewards me confie à ce propos son impression de voir les choses différemment, et de repérer des catégories de personnes qu'elle n'aurait pas remarquées autrement. Ainsi, à propos de sans-abris qui tentent de ne pas trop se singulariser des personnes fréquentant l'aéroport, elle note : « On voit qu'il y a une communauté qui vit à l'aéroport. On les voit de jour en jour. Ils prennent des charriots pour faire comme s'ils arrivaient. » (Communication personnelle, avril 2012). Un de ses collègues m'a appris, lui, à distinguer les policiers en civil devant la gare de Cornavin : « On finit toujours par les repérer », m'a-t-il confié (Carnet de terrain, avril 2012).

4.3. Des touristes en situation d'altérité plus ou moins radicale

Je vais définir le profil « touristique » des personnes renseignées par les stewards à l'aide des quatre couples de qualificatifs décrits par Stock (2005) ; quotidien versus hors quotidien, identité versus altérité, familier versus étrangeté, proche versus lointain. Je vais également m'appuyer sur Knafo et Stock (2003), qui emploient le terme de tourisme pour décrire les situations se caractérisant par un « déplacement de l'habiter dans un espace-temps hors du quotidien dans un but de « récréation » ». Cela présente l'avantage de pouvoir s'écarter des statistiques traditionnelles et de dresser un profil plus fin. Cela permet également de

comprendre le projet dans lequel les personnes renseignées sont engagées ; sont-elles engagées dans un projet total de « récréation », ou plus simplement de récréation ?

Genève ne représente un lieu du **quotidien** que pour 19% des personnes interrogées (Fig. 3). Ainsi, 4 personnes sur 52 seulement habitent la ville et 6 autres y travaillent.

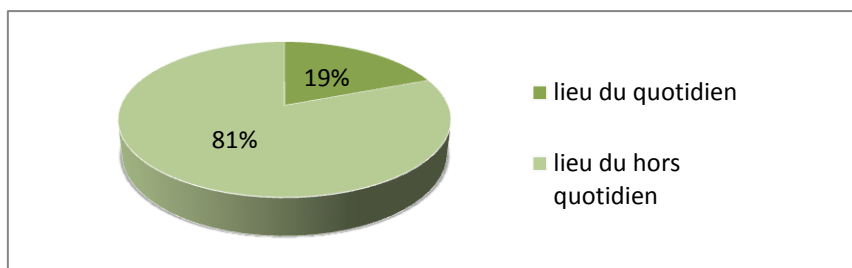


Fig 3. Situation de quotidien/ hors quotidien des personnes interrogées

Concernant le projet dans lequel sont engagées les personnes renseignées au moment de leur rencontre avec le steward, 39 personnes (75% de l'échantillon) sont en situation réellement touristique (Fig. 4).

Ainsi, 8 d'entre elles sont en situation de travail. Il faut par là comprendre qu'elles ont rencontré le steward dans le cadre d'un déplacement dont le motif était professionnel. Telle personne recherchant un café où elle avait rendez-vous pour un entretien d'embauche, telle autre se rendant au syndicat auquel elle est affiliée (Carnet de terrain, mars-avril 2012), font ainsi partie de cette catégorie.

5 personnes seulement peuvent être considérées comme étant en situation de loisirs. Ces dernières, 3 Genevois hors de leur temps de travail et 2 Vaudois venus rencontrer des amis (ce qu'ils font, d'après leurs dires, fréquemment (Carnet de terrain, mars-avril 2012)), sont ainsi en situation de récréation, l'espace-temps étant pour eux celui du quotidien ou du presque-quotidien.

Il reste ainsi 39 personnes pour lesquelles la rencontre avec le steward s'inscrit dans un projet de « récréation » et que l'on peut qualifier de touristes. A noter pour plus de clarté que les personnes placées dans une situation de hors quotidien, venues à Genève dans le cadre du travail mais s'adonnant à une activité « récréative » au moment de leur rencontre avec le steward ont été comptabilisées comme touristes.

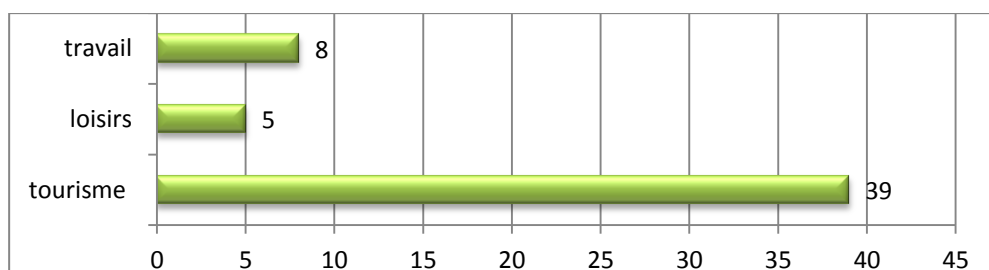


Fig 4. Projet dans lequel s'inscrit la présence à Genève

Occupons-nous à présent uniquement des touristes ainsi définis.

62% d'entre eux sont dans un espace relativement **proche** de chez eux (quand bien même la notion est relative) ; ils sont européens - dont une majorité de Français (26%). Les autres Européens sont britanniques (5), belges (2), croates, allemands ou espagnols (1). Les autres régions du monde sont à peu près également réparties : les stewards ont rencontré 4 Asiatiques (8 Indiens, 1 Chinois et 1 Thaïlandais), 4 Américains au sens large (1 Argentin, 2 Etats-Uniens et 1 Canadien). Les autres viennent du continent africain ou du Proche/Moyen-Orient (1 Marocain, 1 Israélien, 1 Gambien et 1 Saoudien) (Fig 4).

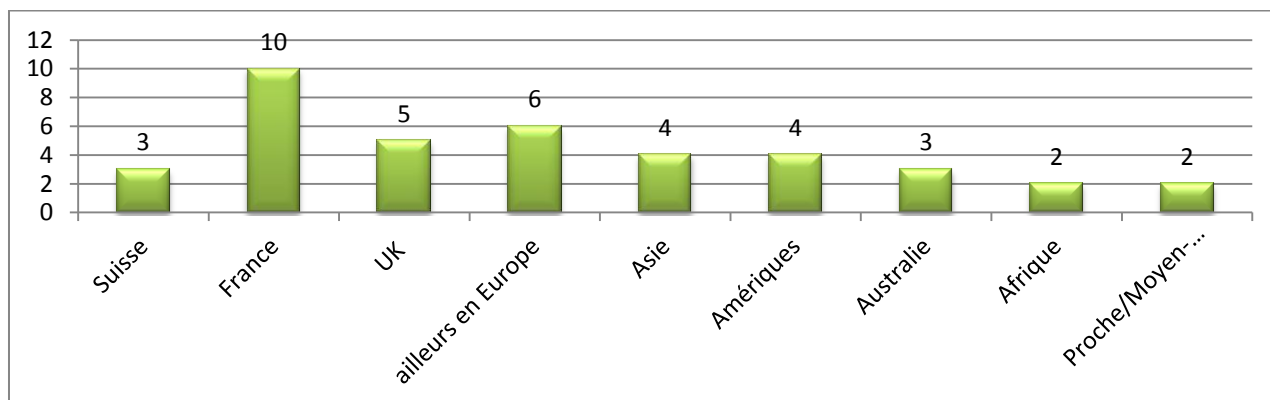


Fig 5. Origine des touristes interrogés

Parmi les 39 touristes, 67% rencontrent le ou les stewards dans le cadre de leur découverte de Genève pour la première fois. Ils sont 13 % à y être déjà venus une ou deux fois, 10% à y être venus entre trois et cinq fois. Peu sont des habitués de la ville ; 2% seulement y sont déjà venus entre six et dix fois, et ils ne sont que 8% à y être venus plus de dix fois (Fig. 5).

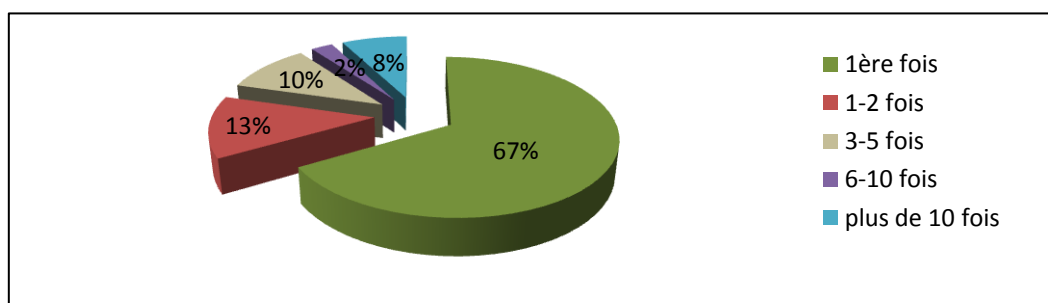


Fig. 6. Fréquence de la venue à Genève des touristes

Cela dit, on peut considérer que la ville ne relève pas d'une altérité fondamentale aux yeux de ces 67% d'individus ou groupes d'individus qui ne sont jamais venus à Genève auparavant.

Certes, ils n'ont peut-être jamais foulé le sol de la ville, mais on peut faire l'hypothèse que cette dernière présente tout de même un air «familier». Nombreux parmi eux sont en effet des Européens *a priori* dotés de la capacité de lire panorama et grands axes qui structurent la ville comme un texte qu'il leur suffirait de déchiffrer (Barthes, 2002), car semblable à celui qu'ils ont chez eux : une ville d'origine romaine au plan hésitant entre le plan quadrillé et le plan radioconcentrique, une vieille ville perchée sur une colline, des clochers comme autant de signes de reconnaissance qui évitent de ressentir une trop grande altérité.

Détail intéressant : seuls 33 % des touristes ont bénéficié des informations d'autres personnes avant de rencontrer le steward. La majorité l'a été par des organismes d'information

touristique (10 personnes), mais d'autres l'ont été par des passants (4 personnes), ou les employés de leur hôtel (3 personnes). Par ailleurs, les stewards entrent en interaction avec des personnes équipées de peu d'outils technologiques (ou qui ne les utilisent pas) ; seuls 8 % ont recouru à un smartphone pour trouver des informations sur la ville ou s'orienter dans l'espace.

Mentionnons pour finir deux faits : ce ne sont pas forcément des touristes seuls qui entrent en relation ou sont accostés par les stewards. Ainsi, 31% des renseignements sont donnés à des personnes en « couple » et 13% à des groupes ou « familles ». En revanche, en termes de tranches d'âge approximatives, 88% des touristes ont entre 26 et 55 ans. Est-ce parce que ce sont les personnes de cet âge qui se trouvent majoritairement en ville l'après-midi, et que ces chiffres ne sont que le reflet d'une situation générale ? S'agit-il des personnes les plus susceptibles de voyager, en raison de moyens financiers et d'une santé optimaux ? On peut en faire l'hypothèse.

4.4. Quelles formes le « passage d'altérité » revêt-il ?

4.4.1. Contexte spatio-temporel de l'interaction

L'interaction, dont les éléments principalement verbaux vont être considérés comme partie intégrante du passage d'altérité, se déroule dans un cadre précis.

Dans certains endroits précis de la ville, tout d'abord, qui se trouvent compter parmi les principaux sites touristiques. Plus de la moitié des interactions observées ont ainsi eu lieu à la cathédrale et à l'ancien arsenal, et 16% devant la gare. Les 31 % restants correspondent à différents endroits de la vieille ville (10% sur les quais, 8% à la place Bourg-de-Four, 10% à la promenade de la Treille. Une interaction s'est par ailleurs déroulée à la terrasse Agrippa d'Aubigné (« autres »).

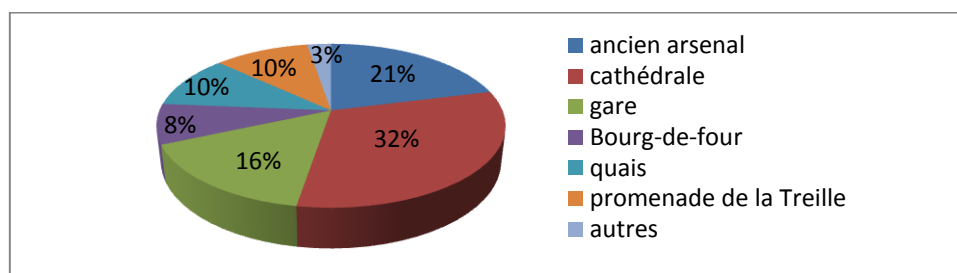


Fig 7. Lieux où se déroulent les interactions

Une des caractéristiques du passage d'altérité en ville consiste dans le fait que dans 78 % des cas il a lieu quand le steward est posté sur un site, et ceci dans les trois endroits dont il a été question plus haut : la cathédrale, l'ancien arsenal et la gare (Fig. 7), plutôt qu'en déplacement. La tendance est encore plus marquée si on prend en compte les échanges débutés à l'instigation du steward (Fig. 8). Dans ce cas, ce ne sont que 4% des interactions qui débutent alors que le steward est en déplacement (Fig. 9). A cet égard, on peut faire l'hypothèse que le steward, tout entier abordé par celui-ci, est moins à même de repérer des touristes et de leur proposer son aide.

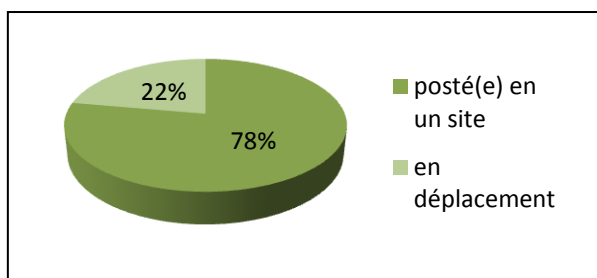


Fig 8. Position du steward (le touriste a initié l'interaction)

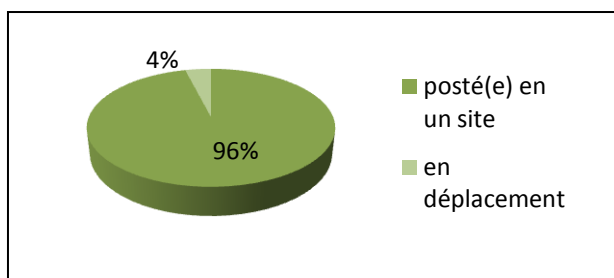


Fig 9. Position du steward (le steward a initié l'interaction)

Pour le reste, de manière générale, l'initiative de l'interaction est équitablement répartie entre le steward et le touriste ; la moitié des touristes s'adressent spontanément aux stewards (20 sur 39). Parmi ces derniers, 8 s'adressent aux stewards alors qu'ils découvrent Genève pour la première fois.

Concluons sur **l'aspect temporel** des interactions et sur la différence de durée entre celles s'étant déroulées à l'aéroport et celles s'étant déroulées en ville.

J'ai eu l'occasion plus haut d'expliquer pourquoi j'ai vite cessé d'administrer des questionnaires à l'aéroport ; dans ces cas-là, l'interaction dure quelques secondes, souvent entre cinq et quinze, même s'il peut arriver qu'elle dure plus longtemps. La différence de durée est très marquée dans les situations de ville où là, en général, les interactions durent en moyenne entre 30 secondes et 2 minutes. On peut faire l'hypothèse à cet égard que cette différence relève de la nature des espaces concernés, mais également du projet dans lequel le touriste est engagé. Ainsi, le touriste à l'aéroport est en situation en déplacement en vue d'une activité « récréative », mais le déplacement revêt un côté utilitaire très marqué ; dans ce cas, quoique en situation de hors quotidien, le touriste, en s'adressant au steward, utilise néanmoins des manières de faire étant celles de son quotidien d'homme ou de femme pressé. A l'inverse, le touriste rencontré en vieille ville s'est placé dans une situation de découverte et s'est arrogé une certaine plage de temps à cet effet ; contrairement à sa vie quotidienne, il a le temps de regarder, de s'arrêter, de demander.

4.4.2. Quelle altérité à maîtriser ?

Près de la moitié des demandes des touristes touche à l'**orientation** (47%). Par orientation, il faut comprendre toute demande d'itinéraire vers un lieu spécifique (par exemple : « Comment aller à la cathédrale ? ») (Carnet de terrain, mars - avril 2012), mais également les indications de localisation approximative (par exemple : « Le lac, c'est dans quelle direction ? ») (Carnet de terrain, mars - avril 2012). Notons encore que les demandes d'orientation correspondent à la totalité des demandes (100%) qui marquent le site de la gare.

En vieille ville, les touristes demandent à être orientés vers des monuments ou musées, dont la visite et découverte sont partie intégrante du projet de récréation. Si l'on garde à l'esprit que la cathédrale et l'ancien arsenal sont les deux lieux où transitent et s'arrêtent le plus de touristes, là où ils rencontrent le plus les stewards, c'est le parc des Bastions avec le mur des Réformateurs qui est le plus demandé.

De manière générale, les touristes demandent à être orientés vers des sites proches d'une centaine de mètres ; ainsi en est-il des touristes qui, à l'ancien arsenal, demandent à être orientés vers la cathédrale ou la place Bourg-de-Four... et vice versa. Intéressant : c'est à la promenade de la Treille que les touristes ont demandé à être orientés vers le plus d'endroits différents (6), dont l'un, l'église russe, est situé dans un périmètre un peu plus lointain. Il est peut-être possible d'expliquer cette diversité de lieux par le fait que la promenade de la Treille est, de tous les lieux situés en vieille ville, le plus à même, de par son long banc, de permettre le repos ; c'est peut-être le lieu où les guides de voyages sont le plus consultés, là où les touristes prévoient les monuments et sites qu'ils comptent visiter. Cela dit, cette hypothèse reste à confirmer.

Parc des Bastions, mur des Réformateurs	5
Cathédrale	3
Ancien arsenal	2
Musée d'art et d'histoire	2
Fondation Baur	1
Église russe	1
Musée de la Réforme	1
Musée d'art moderne	1
Grand Théâtre	1
Musée Rath	1
Petit Palais	1

Fig. 10. Demandes d'orientation des touristes en vieille ville

Les demandes d'**information** comptent parmi le deuxième type de renseignements les plus souhaités ; elles correspondent à 35 % des demandes. Par demande d'information il faut comprendre toute question ayant trait à la faisabilité de telle ou telle chose (par exemple : « Est-il possible de monter à la cathédrale ? », mais la plupart des demandes étaient plus générales, le « Que faire à Genève ? » s'étant avéré très fréquent (Carnet de terrain, mars-avril 2012).

Enfin, 14% des demandes sont le fait de personnes souhaitant que le steward les aide à se **repérer sur un plan** et 4% ont souhaité **être pris en photo**.

Les chiffres sont les mêmes à quelques pourcentages près si on regarde exclusivement les touristes à Genève pour la première fois, à la différence notable que le besoin d'orientation est moins marqué (41%) (Fig. 12) que pour tous les touristes confondus (47%) (Fig. 11). Si en revanche on considère les demandes de lecture de plan, on aperçoit qu'elles sont plus nombreuses (18% contre 14%).

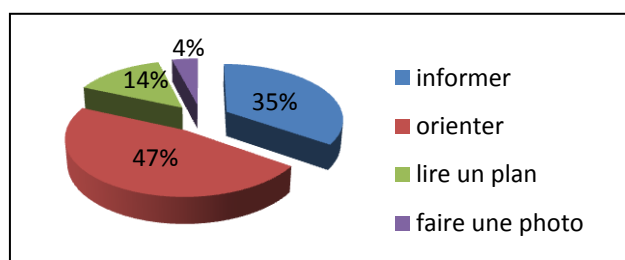


Fig 11. Type de demande des touristes

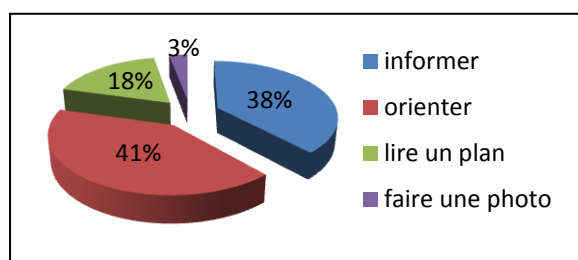


Fig 12. Type de demande des touristes à GE pour la 1ère fois

Si maintenant on isole les cas où c'est le touriste qui s'est spontanément adressé au steward, on peut observer que les demandes d'orientation croissent : elles correspondent à 57 % des demandes (Fig 13), et à 61% si l'on ne parle que des touristes à Genève pour la première fois (Fig 14). En revanche, interpellés par les stewards, ils n'hésitent pas à demander des informations ; celles-ci viennent elles en second, avec 30% et 31% pour les touristes à Genève pour la première fois.

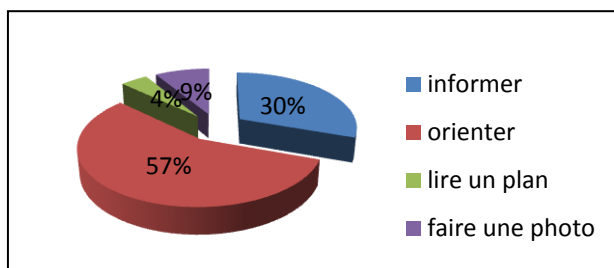


Fig. 13. Type de demande des touristes s'étant spontanément adressés au steward

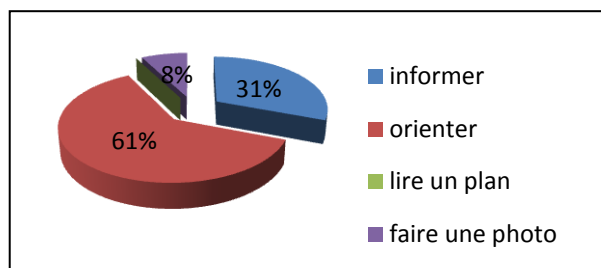


Fig. 14. Type de demande des touristes à GE pour la première fois s'étant spontanément

5. Quelles conditions au passage d'altérité ?

Les stewards officient en tant que passeurs d'altérité entre le touriste et l'espace urbain ; c'est ce que demande leur cahier des charges pour lequel ils sont « agents d'accueil et d'information », ²⁷ c'est la fonction dont ils s'acquittent. Reste à déterminer sous quelles conditions.

5.1. Un capital spatial élevé

L'une des raisons expliquant leur réussite en tant que passeurs d'altérité réside dans le fait que les stewards se distinguent par un capital spatial (Lévy, 2003) élevé. Habitant la ville ou le canton de Genève depuis au minimum neuf ans, tous pratiquent la ville quotidiennement et y ont tissé de nombreux liens avec l'espace dans le cadre de leur vie familiale et professionnelle, mais aussi leurs loisirs. De par leur statut de locaux, les stewards sont ainsi des arpenteurs de rues, des clients de magasins, des utilisateurs de transports intra-muros. Comme les guides touristiques, ces « doubles » des touristes (Winkin, 1996), Genevois de souche ou Genevois d'adoption, tous sont dotés de compétences spatiales susceptibles de faire d'eux des « Hosts » accueillant des « Guests » (titre d'un ouvrage dirigé par Smith (Smith, (dir.) 1989)). Par ailleurs, Bienvenue ! a pris soin d'augmenter le capital spatial de ses employés en leur faisant suivre différents modules de formation, notamment par le biais des partenaires pour lesquels les stewards ont travaillé. En outre, on leur a remis des plans de ville et des plans du réseau TPG, ce qui leur permet de s'y référer en cas de doute. Enfin, le capital spatial des stewards est sans cesse alimenté par de nouvelles connaissances et compétences acquises directement sur le terrain, notamment du fait qu'ils se mettent volontairement en situation d'altérité. Ainsi, non seulement ils découvrent la ville au fur et à mesure de leurs déplacements en ville, empruntant passages et ruelles qui leur étaient inconnus jusqu'alors, mais ils prennent note des noms de rues, et lisent aussi les plaques commémoratives qui parsèment la vieille ville.

Dans un article qui se voulait à l'époque une nouvelle conception du rapport ville-transport, Georges Amar (1993) proposait une « échelle d'adhérence urbaine ». Selon lui, la marche constitue une accessibilité continue à la ville ; elle revêt les caractéristiques d'être à courte portée, chanceuse (on se laisser porter par le flair ou le hasard) et prospectrice (on sait approximativement ce que l'on cherche).

On peut appliquer ces idées aux stewards ; de par leur mobilité dans le réseau de rues, qui ne relève pas toujours du déplacement. Celui-ci prend en effet par moments des allures d'errance, entrecoupée d'arrêts en divers lieux considérés comme touristiques. C'est cette très forte adhérence à l'environnement, ce contact total entre les sens, les pavés et la pluie, qui constitue à mon sens une des spécificités du travail de steward, qui le place par bien des aspects dans une position l'apparentant à celle du touriste. Alors que le guide escortant un groupe se rend de site en site selon un programme décidé de lui seul ou de l'organisme qui l'embauche, le steward, sans groupe sur ses talons, n'est pas tenu à un itinéraire précis. Subissant les mêmes aléas que son presque « double », le touriste, il est sujet à la fatigue musculaire, s'abrite sous le couvert de l'ancien arsenal, le parvis de la cathédrale ou sous le store baissé d'une boutique lors d'averses, et erre, le nez au vent et au soleil (Carnet de terrain, mars-avril 2012).

²⁷ Association Bienvenue !. (n.d.). *Description de poste : agent d'accueil et d'information (steward urbain)*. (Document non publié).

Le capital spatial des stewards est donc élevé, même s'il faut préciser qu'il est davantage du ressort de la maîtrise technique que de connaissances sur la ville. A cet égard, on peut parler d'une maîtrise technique relativement égale entre tous les stewards, mais d'une connaissance de la ville variable en fonction du parcours de vie et des références identitaires de chacun des stewards. En effet, les stewards ont été formés à l'acquisition de compétences spatiales, telle l'utilisation des transports publics ou l'orientation à l'aéroport, mais ont reçu une formation minimale en ce qui concerne la vieille ville. Ainsi, bien qu'agents d'orientation, ils n'ont pas reçu de cours de lecture de carte qui leur permette de s'orienter et d'orienter des touristes efficacement dans l'espace ; or, maîtriser les itinéraires au sein de l'espace urbain, tant les plus rapides que les plus « pittoresques » est autrement plus difficile du fait de la superficie et de la topographie de la ville que d'orienter des touristes à l'aéroport. Il m'a ainsi souvent été donné l'occasion de voir certains stewards orienter rapidement et avec exactitude des touristes, cependant que d'autres peinaient à trouver sur le plan le lieu souhaité par le touriste, ou encore peinaient à faire correspondre l'itinéraire repéré sur la carte avec la réalité de terrain. De même, j'ai souvenir d'un certain nombre de touristes plus rapides que les stewards à se localiser sur le plan (Carnet de terrain, mars-avril 2012).

Les stewards ont des connaissances très inégales concernant les sites touristiques et lieux d'intérêt de la ville. A cet égard, la visite guidée qu'ils ont suivie, et qui était supposée faire office de formation, a été insuffisante et pas directement pertinente. Non seulement elle s'est déroulée en partie à Carouge, où les stewards ne travaillent pas, mais la visite des sites touristiques de la vieille ville s'est faite sans que les stewards aient le moindre support visuel qui permette la mémorisation, ce dernier élément étant renforcé par le fait qu'ils n'ont pas pu de la sorte garder la moindre trace écrite. Au-delà, il faut admettre que la « matière », plus étendue et plus multiforme, est plus difficile à apprivoiser que les compétences spatiales en lien avec l'utilisation optimale de certains dispositifs spatiaux.

Dès lors, les aspects de pures connaissances résultent de leur capital spatial acquis antérieurement à leur engagement par Bienvenue !, et sont en lien étroit avec leur parcours de vie et leurs intérêts.

Cela n'est que partiellement compensé par les informations qu'ils se communiquent les uns aux autres. En effet, il m'est apparu que les connaissances que chacun d'entre eux possèdent sur la vieille ville ne sont pas totalement partagées entre les uns et les autres, ne serait-ce que par le fait qu'il faut que deux stewards travaillent ensemble pour que le partage d'informations puisse avoir une chance de se dérouler. A cet effet, je propose de mettre sur pied un forum Internet qui permette aux stewards d'ajouter des informations historiques ou anecdotiques au fil de leurs découvertes. D'une part cela permettrait que les stewards curieux aient accès à une information venant à l'origine du terrain, mais cela contribuerait également à capitaliser dans un endroit accessible à tous une partie du capital spatial des stewards, leur permettant d'officier de la sorte en tant qu'archives. En effet, si des stewards, ayant retrouvé un emploi traditionnel, venaient à quitter l'association, ce serait autant de connaissances apprises au fil des jours qui disparaîtraient de l'association, obligeant chaque nouveau steward à acquérir ces connaissances par lui-même.

5.2. Un capital spatial dont bénéficient avant tout des touristes désorientés et en manque d'information

Le capital spatial des stewards est avant tout bénéfique aux touristes, êtres en situation de hors quotidien et de « recreation » (Knafo et Stock (2003). Sur les 52 personnes composant

l'échantillon, si 81 % d'entre elles sont en situation de hors quotidien, seulement 75% peuvent être considérées comme s'adonnant à une activité « récréative ». Parmi elles, la plupart sont dans une situation d'étrangeté par rapport à Genève : 66% découvrent la ville pour la première fois.

Un petit détail révélateur ; en restreignant la définition de « touriste » à la manière de l'Organisation mondiale du tourisme, ces 75 % touristes chutent à 44 % ! En effet, mes chiffres ont l'avantage de prendre en compte les excursionnistes au sens large, personnes ayant raté leur avion ou touristes de retour des Alpes qui profitent des quelques heures avant leur vol pour visiter Genève (Carnet de terrain, mars 2012). De quoi réfléchir sur toutes ces personnes s'adonnant, même brièvement, à une activité « récréative », et qui sont absentes des statistiques officielles...

C'est d'autant plus intéressant à noter du fait que les stewards, censés d'après les statuts de Bienvenue ! renseigner habitants, professionnels et visiteurs, ont ainsi avant tout une fonction principalement touristique ; c'est essentiellement à des personnes en situation touristique, qui ne travaillent ni ne résident à Genève et n'y sont jamais venues auparavant qu'ils apportent leur aide et opèrent en tant que passeurs d'altérité ; l'aide apportée aux habitants, on l'a vu, étant plus l'exception que la règle.

Bien sûr, mon ébauche de classification, qui permet un panorama très général, souffre de certaines lacunes. Ainsi, il aurait été d'intérêt d'affiner les catégories et de croiser ces différents éléments, permettant, de la sorte (c'est un exemple non fondé), de déterminer que ce sont les touristes africains à Genève pour la première fois à Genève qui sont renseignés par les stewards. Bien entendu, pour être d'une quelconque pertinence, cela nécessiterait un échantillon beaucoup plus vaste que mes 39 touristes ; cela explique que je me sois limitée à la classification décrite plus haut.

Manque, également, un « traçage » des touristes – même si je rechigne à employer le terme. A cet égard, mes chiffres souffrent du même défaut que les statistiques officielles comptant les nuitées. Quand bien même ils ont l'avantage de prendre en compte une petite partie des personnes à Genève pour la journée qui seraient absentes des statistiques officielles, ils présentent le défaut de n'être qu'un arrêt sur image. En effet, j'ai déterminé le profil touristique des personnes interrogées selon la situation – travail, récréation ou « récréation » – dans laquelle elles se trouvaient au moment de leur échange avec le steward. Rien ne dit cependant que les touristes n'ont pas changé de projet le même jour ; je pense en particulier aux participants à des conférences qui, le soir, ont peut-être remis leur cravate dans une armoire.

Autre lacune : j'ai dit que 33% des touristes ont été renseignés (par des organismes d'information touristiques, des passants ou des employés de leur hôtel) avant de rencontrer le steward, et que 8% d'entre eux ont recouru à un smartphone. Or il aurait été intéressant de pouvoir retracer leur parcours : qu'ont-ils demandé à ces autres sources ? S'agit-il d'autres informations que celles demandées aux stewards, ou, une fois arrivés sur le terrain, les touristes demandent-ils des précisions, des informations plus pointues ? Enfin, manque évidemment la notion du déclencheur, du moins pour les personnes s'étant adressées spontanément au steward ; à quel moment s'adressent-elles au steward, sur quelle impulsion, qu'est-ce qui, à un moment précis, détermine le besoin de surmonter l'altérité ? Il conviendrait ainsi de distinguer les personnes qui ont profité de la présence du steward qui se trouvait au bon endroit au bon moment, des personnes ayant cherché longtemps quelqu'un susceptible de répondre à leur question. Il s'agirait de manière similaire de distinguer les touristes s'étant adressés au steward après l'avoir dûment reconnu comme agent pourvoyeur d'informations de ceux s'étant approchés du steward par hasard.

Orienter

Le plus grand problème rencontré par les touristes relève de l'orientation ; cela correspond à 47% des demandes adressées aux stewards. Logiquement, les touristes demandent à être orientés vers les différents lieux touristiques.

Le principal problème induit par l'altérité susceptible de pousser les touristes à se faire aider des stewards semble donc en lien avec le manque de repères dans un espace nouveau, le manque de compétences spatiales dans un espace non quotidien, une hésitation sur la voie à suivre parmi la multitude de parcours possibles. Cela peut sembler logique que le plus grand problème rencontré réside dans la désorientation des touristes ; très souvent, elle est une condition nécessaire au mouvement ; beaucoup se sentent freinés par leur manque de maîtrise de l'espace.

Il n'est donc pas erroné de conclure que les stewards ont pour fonction de sécuriser les touristes. A cet égard, ils jouent le même rôle que les guides-interprètes de Paris étudiés par Simon (2008) : face à des touristes « désorientés », les stewards officient en tant que « médiations qui, selon les moments et les supports, permet l'accord et l'adhérence avec l'environnement ». L'un des stewards me confie à cet égard en entretien : « On est l'intermédiaire. Tout le monde va pas forcément s'adresser à la police. Il voit pas très bien à qui s'adresser » (Communication personnelle, avril 2012). Une de ses collègues est du même avis : « On est rassurants (...) Quelque chose est mis en place pour eux » (Communication personnelle, avril 2012).

Cela dit, on peut se montrer étonné de constater que seuls 41% des touristes à Genève pour la première fois demandent des informations de ce type ; cela me semble cependant un faux problème, ce chiffre prenant en compte toutes les interactions initiées par le steward. En effet, le chiffre augmente fortement lorsqu'il s'agit de touristes s'étant spontanément adressés au steward (57%), ou augmente encore si l'on considère les touristes pour la première fois à Genève s'étant spontanément adressés au steward (61%).

A noter aussi que ces touristes désorientés sont majoritairement peu munis de plans de cette ville, outil principal de médiation avec l'espace. Parallèlement, ceux qui demandent spontanément au steward de les aider à lire un plan sont peu nombreux ; ceux qui en sont munis semblent donc avoir les compétences suffisantes pour le lire.

Informier

Le touriste n'hésite pas à demander à cet « ambassadeur » local qu'est le steward des prescriptions quant aux « choses à voir » ; en effet, le touriste demande presque toujours « ce qu'il y a à voir à Genève » (Carnet de terrain, mars-avril 2012).

Dans le cadre des demandes d'information, les stewards ont une très grande liberté. En effet, dans ce cas, le discours des stewards n'est pas prescriptif dans l'absolu – il a été demandé et non imposé. Cependant le steward émet force remarques et suggestions quant à ce qui serait susceptible d'intéresser les touristes. Quelle ville proposent-ils ? Quelles histoires content-ils ? Se basent-ils sur leur expériences personnelles, les formations reçues, ce qu'ils pensent être l'imaginaire touristique des touristes ?

Plusieurs fois, lors de ma présence sur le terrain, j'ai eu l'occasion de voir quantité de touristes entrer dans la maison Tavel suite au discours d'un steward leur vantant la maquette « qui montre comment Genève était il y a longtemps avec les fortifications » (Carnet de terrain, mars-avril 2012). Or ce discours a effectivement modifié le parcours touristique de certains individus, qui l'ont incluse dans leur visite de la vieille ville. Cet exemple semble prouver que le discours des stewards peut être prescriptif dans certains cas. On peut se

demander si cette liberté d'expression serait moindre si les stewards avaient bénéficié de contenus de formation plus fournis sur la vieille ville. Les stewards qui connaissent peu la vieille ville indiquent aux touristes les sites jugés touristiques par d'autres prescripteurs les ayant précédés ; à cet égard, ils ne prennent pas le risque de « déplaire ». En revanche, les stewards plus familiers de la vieille ville se sentent libres de donner les éléments d'information qu'ils souhaitent ; ils peuvent non seulement signaler ce qui leur semble devoir plaire aux touristes, mais également ce qui leur tient particulièrement à cœur ou les a frappés personnellement. C'est dans ce cadre-là, à mon sens, qu'il faut comprendre l'enthousiasme du steward décrit plus haut pour la maison Tavel.

La question de savoir si les parcours proposés par les stewards ne seraient pas plus standardisés s'ils bénéficiaient d'une formation plus conséquente et au contenu plus fourni semble donc légitime. Une étude du discours prescriptif des stewards, et de son pouvoir d'influencer les parcours urbains serait cela dit l'objet d'un conséquent travail à part ; c'est la raison pour laquelle je laisse ces questions en suspens.

Les stewards ont dispensé des services appréciés aux personnes qui ont croisé leur chemin, comme tend à l'indiquer le haut degré de satisfaction des personnes renseignées. Parmi les 6 degrés de satisfaction à choix, 76 % des 39 touristes attribuent le degré maximal de satisfaction (6 sur 6) et 24% le degré 5. De plus, 100% des touristes ont eu l'impression que le steward a répondu à leur question. Il n'est de la sorte pas exagéré de dire que, aux yeux des touristes, les stewards ont été de bons passeurs d'altérité. Cela dit, il est nécessaire de faire remarquer qu'il s'agit d'opinions qui n'ont pas été confrontées à la réalité, les touristes ayant été interrogés avant qu'ils aient pu vérifier l'exactitude de l'information donnée par le steward. Les chiffres seraient peut-être quelque peu différents si j'avais interrogé les touristes un peu plus tard....

Le capital spatial des stewards ne suffit pas à lui seul à ce qu'ils officient en tant que passeurs d'altérité ; encore faut-il que certaines conditions soient réunies. Or il est apparu sur le terrain qu'un élément constituait un obstacle au passage d'altérité, dans la mesure où il ne rendait pas les stewards suffisamment identifiables : l'uniforme, « outil » de travail pourtant essentiel.

5.3. La question de l'uniforme

L'uniforme, censé légitimer la présence et le discours des stewards sur le terrain, ne remplit pas ses fonctions. C'est ce dont se sont plaints tous les stewards tout au long de ma présence, sur le terrain, lors d'entretiens ou lors des réunions d'équipe (Communications personnelles, mars-avril, 2012). Le manque d'« identifiabilité »²⁸ des stewards est un *leitmotiv* de ces derniers. L'une d'entre eux me dit un jour : « On nous prend souvent pour des démarcheurs » (Communication personnelle, avril 2012). Plusieurs autres émettent la remarque à de nombreuses reprises que le vert de l'uniforme « fait écolo » « Greenpeace » ou « jardiniers ». (Communications personnelles, avril 2012). J'ai aussi entendu que « ça l'air trop d'un joli T-shirt donné à une conférence » (formulation véridique) (Communication personnelle, avril 2012) ou que l'uniforme ne « donne pas l'impression qu'on [les stewards] est là pour faire ça [accueillir, orienter, informer] » (Communication personnelle, avril 2012). Un autre, plus critique, constate que les stewards ne sont « pas reconnus comme pourvoyeurs d'infos. C'est un problème de signalétique que l'on retrouve dans cette ville à tous les niveaux » (Communication personnelle, avril 2012).

J'ai profité de ma présence sur le terrain pour interroger vingt passants quant à leur avis sur l'« identifiabilité » des stewards. Pour ce faire, j'ai interrogé dix hommes et dix femmes assis

²⁸ Néologisme dont j'assume l'inélégance mais revendique le côté pratique

(donc non passants...), inoccupés, posté à une dizaine de mètres du steward qui n'était à ce moment-là pas en interaction. J'ai attendu qu'ils aient eu la possibilité d'observer ce dernier pendant une à deux minutes avant de leur demander quel était, à leur avis, le métier exercé par le steward. Plissant les yeux et cette fois scrutant les moindres gestes du steward, 6 « passants » sur 20 m'ont dit n'en avoir aucune idée et cinq seulement (le quart !) ont hasardé l'idée que le steward devait avoir une fonction touristique. D'après les autres, le steward était un enquêteur ou un démarcheur (3 personnes), un nettoyeur (2 personnes), un patrouilleur (2 personnes), un instructeur de sport (1 personne) ou encore un fonctionnaire international (1 personne). De plus, ils ont été 90% à déclarer que le steward n'était pas identifiable (le pourcentage étant de 100% avec la veste vert pomme).

Les touristes jugent les stewards plus identifiables - 54% les jugent identifiables, mais seulement 44 % des touristes ayant spontanément abordé le steward ont cru s'adresser à quelqu'un dont la fonction est de renseigner. Les autres ont abordé le steward par hasard ou parce que le vert est leur couleur préférée (Carnet de terrain, mars-avril 2012).

Mes observations recoupent ces remarques ; passablement nombreux sont les touristes que j'ai vus demander des renseignements à des passants alors qu'un steward se trouvait non loin d'eux ; je regrette cela dit de ne pas en avoir fait le compte.

Comment expliquer ce manque d'« identifiabilité » de l'uniforme ? D'un côté de par sa couleur ; le vert pomme, à la mode au printemps 2012, ne permet pas de singulariser les stewards. Par ailleurs, la couleur occupe déjà une large place dans le code social ; le vert, c'est la couleur de l'écologie et du jardinage, comme me l'ont fait remarquer certains passants et les stewards. Près d'un tiers des passants préconise de changer la couleur de l'uniforme. L'un d'eux m'a ainsi dit que « vert, c'est pour les jardiniers », un autre que « vert, ça fait écolo » ou que « le vert donne une impression de propreté ». Un autre est même allé jusqu'à dire qu'il fallait que l'uniforme soit « tout sauf vert ». Au demeurant sur le terrain, les stewards entendent fréquemment des remarques allant dans ce sens (Communications personnelles, mars-avril 2012). Mentionnons au passage que le vert pomme, en plein soleil, prend des teintes jaunes ; deux touristes britanniques, se sont ainsi adressés au steward, l'un parce qu'il croyait avoir affaire à un fonctionnaire et l'autre à un facteur. J'ignore si les fonctionnaires britanniques ont un uniforme jaune ; mais dans le deuxième cas on a clairement affaire à une codification sociale de la couleur.

Pour ne rien arranger, la couleur des uniformes a changé au cours de ces deux mois – ce qui empêchait les personnes les ayant déjà rencontrés de les reconnaître. Cela dit, tant la couleur que les inscriptions figurant sur l'uniforme sont peu optimaux. De grande taille uniquement sur le dos de la veste et du polo, le « Geneva Welcome Bienvenue » n'indique pas suffisamment que les stewards sont des agents pourvoyeurs d'informations. Quant à l'inscription sur le devant de l'uniforme, sa taille empêche toute lecture à plus de cinq mètres. Seul le sac, peut-être, avec le logo en blanc sur fond noir, rend peut-être réellement le « Geneva » lisible. Cela dit, voir le nom d'une ville écrit sur une veste dont la couleur est à la mode, dans une langue qui n'est au demeurant pas la langue locale, et en inférer que la personne qui porte ledit vêtement est là pour informer, il y a là un pas à franchir qui n'est pas aisé.

Un grand nombre de passants (8 sur 20) et de touristes considèrent qu'il faudrait que les stewards arborent un grand « I » sur leur uniforme, à l'instar des bureaux d'information touristique. Les stewards partagent cet avis ; comme le dit l'un d'eux : « C'est universel, y a des « I » partout ». (Communication personnelle, avril 2012). Le « I » est effectivement un signe que le touriste a été éduqué à voir et reconnaître au fil des ans et des déplacements dans des pays européens qui l'ont adopté ; ce n'est sans doute guère surprenant que ce soit ce que

stewards (Communications personnelles, mars –avril 2012, carnet de terrain, mars et avril 2012), appellent de tous leurs vœux.

Je tiens au passage à signaler un regret : en raison du rajout d'un mandat à la dernière minute, j'ai rarement eu la possibilité d'observer les stewards travailler en duo. En me fondant sur les rares occasions observées, j'émet l'hypothèse que travailler en binôme augmenterait l'« identifiabilité » des stewards, deux personnes vêtues de la même couleur vive attirant peut-être davantage l'attention.

Au vu de ce qui précède, il apparaît que les stewards officient en tant que passeurs d'altérité, pour autant qu'ils soient identifiables. Cela dit, ce n'est heureusement pas l'unique condition. Certains chiffres et observations permettent d'affirmer que la prise en compte de certains éléments augmente les chances des stewards de rencontrer des touristes et, partant, de leur permettre d'officier en tant que passeurs d'altérité. Passons-les en revue.

5.4. Lieux à fréquenter, postures à adopter

3 principaux sites sur lesquels se poster

J'ai exposé plus haut que les rencontres entre stewards et touristes ont lieu, dans 69 % des cas, dans trois principaux lieux que sont la cathédrale, l'ancien arsenal et la gare. En ville, on peut ainsi imaginer que si le steward reste dans le périmètre compris entre la cathédrale, l'ancien arsenal et la promenade de la Treille, il rencontrera un nombre élevé de touristes. En revanche, le steward qui ne se trouvera sur aucun de ces sites ne pourra pas opérer comme passeur d'altérité, indépendamment du manque d'« identifiabilité » de son uniforme.

J'ai eu l'occasion de constater que l'on rencontrait souvent les mêmes touristes à différents endroits, ce qui incite à penser que le déplacement ne constitue aucun avantage si ce n'est celui de permettre au steward de se dégourdir les jambes. Il me semble en effet qu'une grande majorité des touristes suivant le parcours indiqué dans les guides va finir par rencontrer les stewards. C'est dans ce sens, à mon avis, qu'il faut comprendre la remarque que m'a faite un steward au bord du lac : « On va les retrouver à la cathédrale ! » (Communication personnelle, avril 2012).

La posture statique, une condition nécessaire au passage d'altérité

J'ai dit plus haut qu'un steward posté en un site aborde beaucoup plus de personnes (96% des cas, Fig. 9) que lorsqu'il est en déplacement ; on peut faire l'hypothèse que le steward, tout entier abordé par celui-ci, est moins à même de repérer des touristes et de leur proposer son aide. De même, il sera beaucoup plus abordé en ville s'il est sur un site (78% des situations observées, Fig. 8), et ce depuis quelques minutes (le temps que les touristes aient eu le temps de le repérer). A cet égard, on peut faire l'hypothèse qu'une personne immobile dans la rue, inoccupée, attirera davantage l'attention et donnera davantage l'impression d'être disponible que quelqu'un se déplaçant. Dans le même ordre d'idée, arrêter quelqu'un dans la rue équivaut à stopper son mouvement, et la crainte de déranger peut s'avérer un obstacle à la volonté de demander. On peut sans doute expliquer cela du fait qu'une personne ne donnant pas l'impression de se rendre quelque part – j'ai passé plusieurs heures à suivre des stewards dans des dédales de venelles ou à parcourir la ville à grandes enjambées – créera par sa posture une discontinuité avec les personnes environnantes.

Il apparaît ainsi que suivre les consignes, à savoir effectuer des « déplacements réguliers dans un périmètre compris entre les bords du lac et la vieille-ville ou entre la gare Cornavin et le lac²⁹ dessert l'effet escompté ; les stewards, au contraire, devraient éviter de trop se déplacer.

La situation est différente à l'aéroport. Là, le déplacement au pas (mode « patrouille » marquée par la lenteur du pas) attire l'attention dans un lieu marqué par l'immobilité des personnes qui attendent et la rapidité des autres. L'observation a aussi montré que le steward est davantage visible lorsqu'il se place dans un périmètre libre de monde sur une surface de 4-5m², en face de l'une des portes d'arrivées. De même, devant la gare, se placer sous le plan signalé par un « I » d'information a très certainement augmenté la possibilité d'identifier les stewards.

Au-delà, je suggère également d'adopter un stand mobile. Non seulement cela permettrait de transporter plans et dépliants touristiques, mais cela permettrait de disposer des trois surfaces à utiliser comme support d'« identifiabilité ». Le « I », pour autant que ce soit l'inscription choisie, serait ainsi visible sur 240°.

5.5. Communiquer

Les stewards sont peu nombreux ; au maximum quatre sur le terrain (deux en vieille ville et deux à la gare). Leur présence sur le terrain était, au moment du début de mon travail, vieille d'un mois et demi seulement. De plus, aucune action marketing ou lancement officiel de l'association n'a vu le jour ; une inauguration était prévue pour le mois de juin (J. Savary, communication personnelle, 30 avril 2012) mais, alors que j'écris ces lignes, rien encore ne semble avoir été annoncé.

Ces trois éléments additionnés illustrent à quel point les stewards ont été « lancés » sur le terrain sans que leur présence fasse directement sens pour les passants qui les rencontreraient.

Urry (2020) propose le terme de « tourist gaze » pour décrire les éléments que le touriste va voir et sur lesquels il va jeter son dévolu : ce regard, partiel, partial, sélectif, va chercher à se focaliser sur certains éléments. Ce regard n'est pas spontané ; il y a éducation qui lui enseigne ce qu'il faut voir, ce qui est digne d'être vu ; dès lors, le touriste placé dans une situation de hors quotidien est à la recherche de signes dont il connaît déjà le sens.

L'un des problèmes dont souffrent les stewards genevois est que les touristes, tout comme les Genevois au demeurant, n'ont pas été « éduqués » à les reconnaître. Dans la mesure où on ne repère que ce qu'on connaît déjà, personne n'était au moment de ma présence sur le terrain préparé à rencontrer les stewards ; entrés dans le champ de vision de milliers d'individus, ils ne faisaient pas sens.

Révélateur : deux stewards m'ont confiés avoir été appelés « anges » par les touristes. L'un l'exprime ainsi : « L'autre jour des touristes sympas m'ont dit : Sympa, vous êtes notre ange gardien ! » (Communication personnelle, avril 2012). Or il faut savoir que, durant l'été 2011, Genève Tourisme et Congrès a lancé des « Geneva Tourist Angels » dans les rues de Genève³⁰, censés eux aussi apporter leur aide aux touristes. Cette action ayant été accompagnée d'une importante campagne médiatique ainsi que d'information dans les bureaux d'information touristique, population comme touristes étaient ainsi prêts à rencontrer les anges et à leur poser des questions. Or tel n'a pas été le cas des stewards.

²⁹ Association Bienvenue !. (2012, avril). *Commentaires sur les horaires*. (Document interne non publié).

³⁰ Bodemuller, S. (2011, 7 juillet). *Genève Tourisme lâche ses anges dans la ville*. Récupéré le 7 juin 2012 du site de la *Tribune de Genève* : <http://archives.tdg.ch/geneve/actu/geneve-tourisme-lache-anges-2011-07-11>.

Ce manque de préparation de la population est quelque chose dont se plaint une des stewards, qui m'explique son souhait d'une campagne de publicité qui permettrait « que les gens comprennent que c'est un job utile, un boulot sérieux, et pas juste une occupation. » (Communication personnelle, avril 2012). Un steward met fait remarquer ce qu'il nomme une injustice par rapport à l'uniforme qu'il juge peu identifiable : « Y a une forme d'injustice si vous envoyez des gens faire un travail sans les outils pour faire ce travail. Les gens de l'équipe ont peur qu'on leur dise qu'ils ne font pas bien leur boulot. » (Communication personnelle, avril 2012).

Il s'agit de la sorte de mettre sur pied une campagne de communication permettant de rendre les stewards les plus identifiables possible et partant, leur permettant de faire sens pour le « tourist gaze ».

5.6. Peut-on parler de plus-value touristique ?

Au vu des éléments développés ci-dessus, il apparaît que les stewards possèdent un important capital spatial propre à faire d'eux des passeurs d'altérité, mais que des freins importants interviennent dès lors qu'ils ne sont pas identifiables comme tels ; les stewards urbains officient en tant que passeurs d'altérité -de ce point de vue, ils sont une plus-value au tourisme- pour autant qu'ils soient identifiable. De ce point de vue, leur capital spatial est sous-utilisé et pourrait l'être à une plus large échelle.

J'ai cependant montré que cette condition, quoique très importante, ne suffit pas à expliquer le passage d'altérité. En effet, quantité d'échanges ont pourtant lieu entre des stewards et des touristes !

Deux autres conditions semblent donc également importantes : poster les stewards sur les sites touristiques que sont l'ancien arsenal et la cathédrale, mais également devant la gare de Cornavin. De même, il est primordial que les stewards limitent leurs déplacements, de manière à augmenter le nombre d'interactions.

Ces deux conditions réunies ont déjà rendu possible un grand nombre de passage d'altérité réussis : le pourcentage de touristes entièrement satisfaits est très élevé. Par ailleurs ils partagent l'avis que les stewards sont utiles pour le tourisme à Genève et sont unanimes dans leur affirmation que le steward a pu répondre à leur question.

Certes, les données n'indiquent pas si les indications données par les stewards sont justes... les touristes ayant exprimé leur avis avant d'être arrivés à destination. Ce qui est certain cependant c'est que, au vu du haut degré de satisfaction, les touristes ont eu l'impression de s'adresser à quelqu'un de compétent, peut-être d'autant plus que d'après les touristes ayant obtenu des informations d'autres personnes que les stewards, 41% jugent que le steward a été l'aide la plus utile et 50% que toutes les aides l'ont été de manière comparable. Enfin, rappelons que 33% des touristes ne se sont renseignés auprès de personne d'autre que les stewards ; il apparaît de la sorte que les stewards constituent une valeur ajoutée à l'offre touristique, dans la mesure où ils officient en tant que médiateurs entre les touristes et l'offre touristique existante.

Ce chapitre ne saurait se conclure sans qu'ait été émise une certaine réserve quant aux chiffres dont il a été question ici ; comme tous les chiffres, ceux-ci sont relatifs. D'une part il s'agit d'opinion, d'autre part il faut garder à l'esprit que les personnes interrogées ont peut-être voulu donner une bonne impression ou éviter de déplaire en donnant une appréciation trop sévère.

6. Etre steward urbain : un rôle de représentation

Etre passeur d'altérité n'équivaut pas à être cantonné à un rôle « technique » ; c'est aussi avoir un important rôle de représentation.

Les stewards sont investis du rôle d'accueillir leurs interlocuteurs. Le règlement des employés précise par ailleurs que les stewards doivent « avoir un comportement propre à favoriser la communication et le dialogue avec ses collègues et les clients » et « contribuer à un climat harmonieux et sympathique au sein des lieux de travail ».³¹

Investi d'un rôle visible, l'individu *en tant que* steward est ainsi confronté à d'autres individus qui, de par leur situation, sont porteurs d'autres rôles ; l'individu *en tant que* touriste qui aborde la ville ou l'aéroport.

J'ai circonscrit ci-dessus le terme d'interaction à celui d'interaction verbale. Dans cette partie, je vais élargir la définition. Une *interaction* va être définie comme « l'influence réciproque que les partenaires exercent sur leurs actions respectives lorsqu'ils sont en présence physique immédiate » (Goffman, 1959/1973, p.23). Je vais tenter de remettre ces interactions dans le contexte de la *représentation* donnée par les stewards, définie par Goffman comme la « totalité de l'activité d'un acteur qui se déroule dans un laps de temps caractérisé par la présence continue de l'acteur en face d'un ensemble déterminé d'observateurs influencés par cette activité » (p. 106). Ce travail de micro-observation sociologique va me permettre de déterminer ce qui est au cœur de l'interaction touristique.

6. 1.L'aéroport comme théâtre

L'espace semi-public que constitue l'aéroport de Cointrin correspond à ce que Lévy nomme un *espace sociétal à l'accès normé* (Lévy, 2003, B). C'est un lieu marqué du sceau d'une mobilité presque continue, un lieu où on ne vient pas pour flâner mais dans un but déterminé, y prendre un avion, y atterrir, venir chercher quelqu'un. Cette remarque a des conséquences : l'interpénétration de nombreux éléments dont les limites se dissolvent les unes dans les autres. Ainsi, ce que Goffman appelle la *région antérieure* – la scène – varie, de même que l'utilisation de l'espace.

On peut considérer que le périmètre censé constituer la scène (Fig. 15) est borné d'un côté par les portiques d'arrivée laissant sortir les passagers de la zone protégée où ils ont récupéré leurs bagages et de l'autre par le guichet d'information, côté lac. L'entrée sur la zone information – le décor – est évidente dans la mesure où le stand constitue une barrière visuelle tant de par sa couleur, un jaune très visible, que par le sol, dont la couleur et la texture changent par rapport à la scène. Latéralement, les limites de la scène ne sont visuellement pas délimitables, même si on peut considérer comme limites les poteaux latéraux auxquels sont accrochés les écrans annonçant les arrivées de vols ; c'est en effet le périmètre au sein duquel évoluent les stewards la plupart du temps.

Les stewards travaillent en équipes, définies par Goffman comme « tout ensemble de personnes coopérant à la mise en scène d'une routine particulière » (p. 81). Vêtus de leur uniforme – la partie *apparence* de la *façade personnelle* des stewards qui « révèle le rite

³¹ Association Bienvenue !. (2012, janvier). *Règlement des employé-e-s de l'Association Bienvenue !* (Document interne non publié).

auquel l'acteur participe sur le moment » (p.30), les stewards sont prêts à jouer leur *rôle*, à savoir « un modèle d'action préétabli que l'on développe durant une représentation ».

La situation de base que j'ai observée lors de mon premier jour de terrain était la suivante : Les deux stewards, représentées en rouge (S2) et bleu (S1) sur la Fig. 15, étaient postées côté à côté sur la « scène » potentielle décrite auparavant. Elles sont restées presque tout le temps côté à côté à deux mètres de la zone du guichet d'information, même s'il est arrivé par moments qu'elles discutent l'une en face de l'autre ; dans ce cas, la distance entre les deux a augmenté. Leur apparence aurait dû les identifier en tant qu'équipe ; dans les faits, l'une des deux stewards portait sa veste par-dessus laquelle elle avait mis le gilet réglementaire (au dos duquel figure l'inscription « Airport Information »), alors que l'autre ne portait que la veste verte de Bienvenue !. Elles se sont de brefs moments séparées, l'une « patrouillant » côté gare d'une centaine de pas, et longeant alors le guichet UEFA situé dans le prolongement de celui d'information, avant de longer la porte de sortie de l'aéroport. L'autre s'est déplacée dans l'autre direction avant de revenir dans la même zone de base.

Lors de mon deuxième jour d'observation, les stewards – deux autres –, tous deux vêtus de la veste et du gilet de l'aéroport, ont occupé l'espace de manière différente : alors que l'une (S3) était postée directement devant la porte de sortie latérale gauche, son collègue (S4) est resté toute la journée posté sur le côté latéral gauche du stand d'information, debout, adossé à l'un des « murs » composant sa structure, et donc hors-scène. S3 est allée souvent consulter l'écran d'affichage des vols, longer la porte de sortie latérale gauche et sortir de la scène potentielle. A d'autres moments, elle est venue se tenir hors scène auprès de S4.

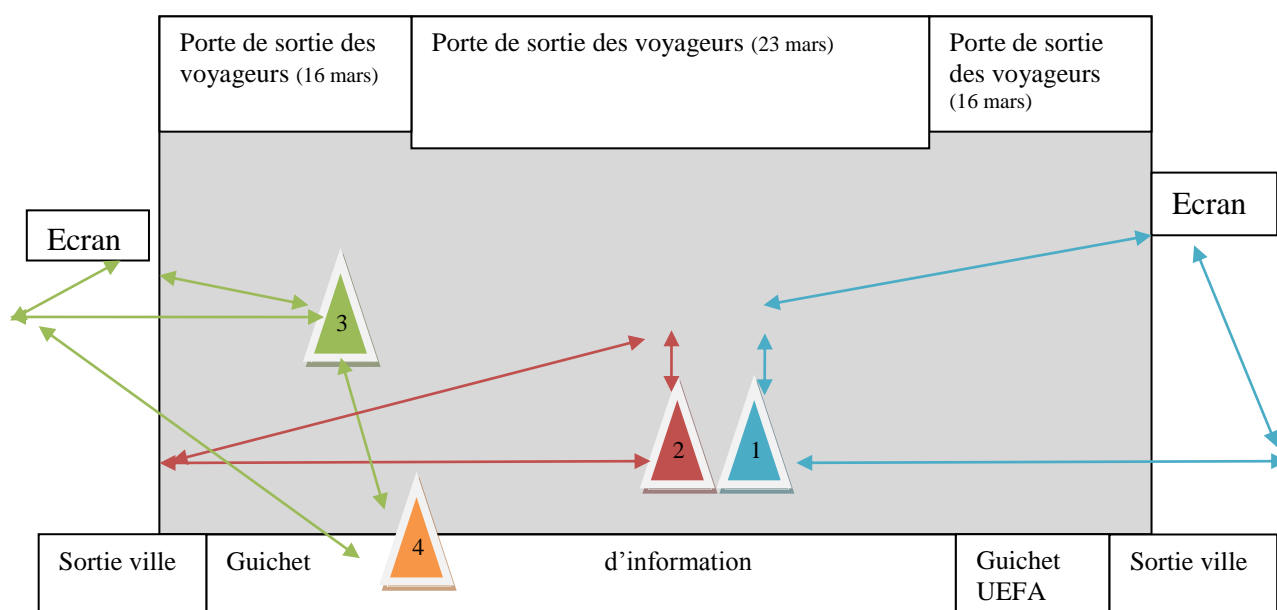


Fig 15. Schéma simplifié de la zone « arrivées » de l'aéroport

N. B. Pour cause de travaux, les portes de sortie des voyageurs ont été différentes d'une semaine à l'autre

La figure ci-dessus permet de mettre en évidence le fait que l'entier de la zone scénique à disposition n'a pas été utilisé. Cela s'explique en partie par la nature de scène elle-même.

6.1.1. Des représentations discontinues

La scène d'action des stewards est en réalité la scène d'autres personnes, qui jouent d'autres rôles. Attendre d'être sollicité ou de pouvoir solliciter des gens fait partie de la représentation des stewards. Or, leur immobilité très marquée côtoie un fort mouvement ; intuitivement, j'ai jugé la scène calme quand elle était peuplée d'une vingtaine de personnes debout et d'une dizaine d'autres se frayant un chemin au travers de celles-ci, mais j'ai à plusieurs reprises évalué la scène pleine d'environ trois cents personnes, tant mobiles qu'immobiles.

L'une des difficultés auxquelles les stewards sont confrontés réside dans le fait qu'ils ont toute la place voulue sans en avoir vraiment, du fait des quantités de gens venant prendre place sur leur scène sans y occuper aucun rôle. Les stewards occupent potentiellement le champ visuel des voyageurs sortant par les deux portes, mais ne sont pas forcément vus, en partie pour cette raison. Parallèlement, à tout moment, une personne qu'ils n'avaient pas forcément repérée est susceptible de venir poser une question. De même, apostrophée par le steward, cette personne peut devenir un acteur de la représentation, propulsée de la sorte sur une scène et dans un rôle non prémédités... pour aussitôt quitter la scène. Il faut noter à cet égard que les interactions sont particulièrement brèves, de quelques secondes à peine : il n'est pas rare que la question soit posée alors que le touriste est en train d'arrêter son mouvement, et qu'il ait déjà amorcé son départ alors que le steward est toujours en train de lui parler.

Il faut par ailleurs noter le statut variable des personnes qui se trouvent non loin. Observant, voire écoutant l'interaction, ils peuvent être public – il n'est en effet pas rare que des gens viennent attendre à deux, voire un mètre et demi d'eux – mais pas nécessairement ; dans les cas de forte affluence, j'ai pu observer qu'ils ne notent pas forcément la présence des stewards.

Aux définitions de Goffman je propose de rajouter celle de *cœur de scène*, que je vais définir comme la petite zone comprenant les corps des stewards et ceux de leur(s) interlocuteurs, qui correspond à environ 90cm² ; il comporte la caractéristique d'être « porté » avec soi par le steward.

6.1.2. La mise en scène de soi à l'aéroport

Nous l'avons vu, dans les faits, l'interaction est rarement prévue par le steward, sauf quand c'est lui qui approche quelqu'un. Or, parmi les quatre stewards observés, il m'a paru évident qu'une seule (S1) allait spontanément « tirer » des gens pour en faire des acteurs qui prendraient part à sa représentation. Dans ce cas, elle approchait la ou les personnes repérées et les abordait avec un léger sourire. L'interaction qui s'ensuivait voyait les protagonistes soit face à face si elle était très brève, soit presque côte à côte dès que la steward esquissait un geste ; dans ce cas, se placer dans le même axe lui permettait d'indiquer des directions de la main en ajoutant des explications. S3, plus hésitante dans son approche des gens, avait globalement le même type de gestes alors que S2, de son côté, a été très peu en interaction lors de ma journée d'observation, ce que j'attribue à son absence psychique de la scène – non seulement par son usage du téléphone, ses discussions avec sa collègue, mais aussi par ses bras croisés devant elle, qui peuvent contribuer à donner une impression de retrait, voire de défense. Quant à S4, physiquement hors scène, il paraissait hors représentation ; de nombreuses personnes se sont pourtant adressées à lui, du fait, peut-être que, hors de sa scène, il était sur celle du guichet d'information.

La mise en scène de soi des stewards obéit donc à des variations importantes, mais est marquée dans tous les cas du sceau de la difficulté ; difficulté à être reconnu comme steward ; difficulté à tenir le rôle sur la durée. Les intervalles entre les interactions peuvent en effet durer longtemps – parfois une vingtaine de minutes –, alors que l'interaction dure quelques secondes à peine. Or cette situation engendre une distanciation au rôle de plus en plus marquée au fil des heures. Plus la journée avance, plus les stewards semblent en effet s'évader psychiquement de leur scène.

Ainsi, des stewards côte à côte auront plus de chances d'être perçus comme une équipe. En revanche, plongés dans leur discussion – qui deviennent plus fréquentes l'après-midi –, les stewards se distancient progressivement de leur rôle ; j'ai ainsi vu une steward cesser peu à peu de jeter des coups d'œil en direction des portes de sortie, absorbée de plus en plus par sa discussion. Les longues conversations téléphoniques m'ont, semble-t-il, le même effet : elles ne rendent pas les stewards disponibles à l'interaction. C'est une remarque que fait Paquot (2006) à propos de l'influence de la téléphonie mobiles sur les « corps urbains » : « le corps du téléphone « s'absentéise » (...). Le corps est ailleurs, indisponible et pourtant là » (p. 33). Par ailleurs, les stewards 1 et 2 semblent ne pas avoir noté que bien souvent les employés de compagnies de ski ou des hôtels brandissant les pancartes sur lesquelles figurent les noms de ceux qu'ils sont venus chercher, formaient un « mur » un mètre devant elles, les excluant de la sorte de leur scène... « mur » qui cachait évidemment aussi le steward 4. De la même manière, l'arrivée de l'accompagnante d'équipe, venue rendre visite aux stewards sur le terrain, et les longues minutes de discussion qui en découlaient avaient comme conséquence directe de faire cesser la représentation. A cet égard, il est intéressant de faire remarquer que ces discussions avaient lieu sur le stand du guichet d'information, et donc visuellement hors scène.

Certains stewards jugent le temps long à l'aéroport et le travail difficile – ils sont debout durant huit heures – (Communications personnelles, mars 2012), mais ce n'est pas une opinion que tous partagent. En effet, la majorité d'entre eux apprécie y travailler (Communications personnelles, mars 2012). Je vais tenter par la suite d'expliquer pourquoi.

6.2. Les rues de la ville : une scène sans limites

6.2.1. Un lieu social par nature

A la scène de l'aéroport en milieu fermé s'oppose l'espace ouvert des rues de la vieille ville, des quais ou de la place de la gare. Si, comme à l'aéroport, les stewards arpentent une scène non définie qui ne leur est pas réservée et portent le cœur de scène avec eux, les conditions de travail en ville recèlent deux caractéristiques qui rendent leurs représentations en ces lieux ainsi que leurs interactions profondément différentes.

Plus encore qu'à l'aéroport, c'est un espace qui ne peut pas être approprié par les stewards, de par son caractère infini. Comme le dit Joseph dans l'ouvrage qu'il consacre à l'espace public (1984) : « L'espace public n'attribue aucune place ; s'il est appropriable ou approprié, ne serait-ce que partiellement, il est déjà dénaturé, il devient site, haut-lieu, expression symbolique d'un rapport à l'espace » (p.41). L'espace public des rues n'est ainsi pas non plus une scène qui ne serait que celle des stewards. Au contraire, la rue est le lieu où les passants sont rois et jouent la même représentation, qui vise à faire de soi un « urbain anonyme et neutre (...) se fondant dans la foule anonyme » (Joseph, 1984). Espace paradoxal, c'est le lieu où « chacun est le spectateur de l'autre, chacun est acteur pour l'autre. Le public et les comédiens se confondent » (Chaumard, 2001, p.125).

L'espace public est de la sorte un espace où les stewards sont eux aussi des passants jouant leur rôle de passant – rappelons-nous les consignes qui demandent aux stewards de « se déplacer ». Mais, comme à l'aéroport, c'est également un espace qu'ils peuvent brièvement emprunter pour créer une espèce de bulle, un cœur de scène sur lequel jouer leur rôle de steward. Ce cœur de scène se dissout une fois l'interaction terminée, et à nouveau le steward reprend le rôle que la rue lui demande de tenir : passer. Les stewards oscillent ainsi constamment entre ces deux injonctions contradictoires : n'être personne (des êtres sociaux de passage dans les rues) tout en étant quelqu'un (des êtres sociaux investis du rôle de l'accueil et de l'hospitalité).

Ces quelques remarques permettent de comprendre certaines conditions du passage d'altérité dont il était question plus haut ; de toutes les personnes que les stewards abordent spontanément pour leur proposer leurs services, ils n'en abordent que 4% lorsqu'ils sont en déplacement. On peut à ce propos faire l'hypothèse que les stewards ne parviennent pas à tenir les deux rôles en même temps. C'est ainsi peut-être sous la pression des règles implicites qui prévalent dans l'espace public que les stewards se fondent dans l'anonymat, ou peut-être car leur rôle de steward leur paraît lourd à porter dans un espace où ils n'ont pas de place propre. Le temps du déplacement, ils peuvent tomber le masque de steward pour redevenir l'égal des passants qu'ils côtoient.

Cela permet également d'expliquer pourquoi c'est seulement dans 22% des cas que les touristes abordent les stewards lorsqu'ils sont en déplacement. Aborder un passant, c'est aborder quelqu'un en mouvement, c'est demander de stopper un mouvement pour sortir de l'anonymat. C'est dans un certain sens prendre un risque, celui que le rôle dont veut investir la personne que l'on stoppe dans son élan ne soit pas compris, c'est ouvrir la possibilité, à soi comme à son vis-à-vis, de perdre la face si les deux rôles ne sont pas instantanément fixés. Noschis (1999) note ainsi, à propos de « la scène de la vie urbaine », que dans la rue il n'y a pas de « détermination au-delà de celle d'un scénario ouvert à l'interprétation » (p.232).

On peut avancer deux raisons expliquant pourquoi plus de touristes ont abordé des stewards en déplacement que l'inverse. Nous avons vu que seule une petite partie de ces personnes ont abordé les stewards parce que l'uniforme des stewards, leur apparence, donnait des indications quant à leur rôle et légitimait d'avance le rôle de demandeur de renseignements. Quant aux autres, on peut faire l'hypothèse qu'ils ont pris le risque de perdre la face parce qu'ils sont touristes, des êtres « déplacés » excusables de ne pas avoir trouvé leur place immédiatement.

Ainsi, si les interactions entre steward et touriste se déroulent lorsque le steward n'est pas en mouvement, qui plus est devant trois lieux touristiques importants, ce n'est pas sans raison. Être posté debout, les mains libres dans la rue constitue une rupture ; c'est revendiquer un rôle autre que celui que la rue attribue, sembler sans but au milieu des trajectoires des passants.

Or on l'a vu ; le manque d'« identifiabilité » de l'uniforme a pour conséquence qu'on ne sait pas quel rôle les stewards sont venus jouer. Le caractère infini de leur scène n'aide en rien ; il n'y a pas de cadre qui permettrait de fixer la situation. Ce n'est ainsi sans doute pas sans raison que les « passants » que j'ai interrogés n'ont pas su trouver quel était le métier effectué par le steward. C'est sans doute à cet égard l'une des raisons pour lesquelles la plupart des interactions se déroulent dans des lieux touristiques. Bien sûr, ces lieux sont ceux où il y a le plus de touristes, et en conséquence le plus d'interactions potentielles. Au-delà, cependant, c'est sans doute en raison de la nature même de ces lieux ; ce sont des lieux touristiques où l'on vient jouer le rôle de touriste, où l'on a droit à une certaine forme d'« immobilité » touristique : observer, prendre des photos, marquer une pause pour consulter un plan ou un guide. Ces touristes momentanément peu mobiles vont ainsi avoir plus de chances de repérer

les stewards. Par ailleurs, si les stewards entrent dans le champ visuel des touristes, ces derniers vont essayer de les situer mentalement dans le cadre de la situation touristique et s'autoriser à les apostropher, d'autant plus que les stewards sont immobiles et semblent ne rien faire. Faisant partie de la scène touristique de manière générale, il est en effet beaucoup plus facile d'imaginer le rôle qu'ils sont venus jouer. Il est par ailleurs moins difficile de les aborder devant un public qui partage les mêmes caractéristiques que soi : être touriste.

6.2.2. La mise en scène de soi en ville

Comme à l'aéroport, les stewards, n'ayant pas de scène qui leur est réservée, sont susceptibles de débiter une représentation à n'importe quel moment et n'importe quel endroit ; cela n'est pas sans créer des difficultés ; il s'agit pour eux de déterminer quand aborder des gens.

Entrée en interaction

Dans la mesure où tous les stewards partagent la crainte de déranger et d'être intrusifs, ils essaient dans la majeure partie des cas de cibler leurs interactions sur les touristes, par opposition aux travailleurs et habitants qui passent. Ils vont dès lors chercher du regard ceux qui ont « l'air perdu », « ceux qui hésitent », « ceux qui « ont pas vraiment l'air de savoir où ils vont » (Communications personnelles, avril 2012).

Une steward m'a plusieurs fois illustré la façon dont elle approche les touristes : ayant repéré un touriste à ce qu'elle nomme « ses accessoires », que sont plan et appareil photo, voire baskets et sac à dos pour les personnes d'âge moyen (Communication personnelle, avril 2012), elle fait en sorte de s'approcher tout en restant à une dizaine de mètres. Là, elle tourne le dos de manière à rendre lisible l'inscription figurant sur la veste. Bien des fois elle m'a dit « On les chauffe. Ils vont venir après ! ». Il est vrai que souvent cela a résulté en un échange verbal à l'instigation du touriste ; elle ne s'est ainsi pas imposée, tout en montrant sa disponibilité.

A noter que ce souci récurrent de ne pas gêner concerne tous les stewards. L'une d'entre eux me confie que, de crainte de « déranger », et « d'être regardée de haut », elle cherche les gens qui ont l'air de chercher quelqu'un auprès de qui se renseigner ou qui lui semblent perplexes face au plan qu'ils tiennent en main. Comme elle le dit, elle ne veut pas « agresser ». A cet égard, elle dit regretter ne pas avoir de carte de visite au nom de l'association à transmettre aux touristes au moment où elle les aborde. D'après elle, cela ferait « plus officiel » (Communication personnelle, avril 2012).

Une de ses collègues fait remarquer qu'elle se demande constamment quand proposer ses services. Elle se demande aussi s'il faut « respecter le non ou creuser ? » à savoir, après un refus, quand insister ou non (Communication personnelle, avril 2012). Parallèlement, un autre steward me fait la remarque qu'approcher les gens en vieille ville « peut être pris pour une intrusion » (Communication personnelle, avril 2012). La situation semble encore plus difficile dans le cas des rapports interculturels, de même que dans celle des rapports de genre. Les deux questions ont été abordées à plusieurs reprises, notamment lors des deux réunions d'équipe auxquelles il m'a été donné l'occasion de prendre part (Carnet de « terrain », 27 mars 2012 et 18 avril 2012). Il a été fait remarquer que deux hommes abordant deux femmes, « ça peut être mal perçu » (Réunion d'équipe, 17 mars 2012), ce qui fait dire à l'un des stewards : « Que les gens qui viennent à Genève ne disent pas : on s'est fait agresser. » (Communications personnelles, avril 2012). Lors d'un entretien, une des stewards m'a avoué que « les Asiatiques sont plus réservés (...) j'irai moins spontanément vers eux » (Communications personnelles, avril 2012).

La personnalité des stewards intervient également dans l'entrée en matière. Lorsqu'ils abordent les gens, deux stewards demandent « Je peux vous aider ? » ou « Vous avez besoin d'aide ? » De leur côté, deux de leurs collègues, recourant à des formes de politesse, entrent en matière par un « Bonjour, je peux vous aider ? » et un « Bonjour, informations touristiques ! » qu'ils adressent à tous les touristes qui passent non loin d'eux, alors qu'une autre compte avant tout sur son sourire (Carnet de terrain, mars-avril 2012).

De toutes ces manières de faire, j'ai eu l'occasion d'en observer une autre qui, quoique non systématique, s'est reproduite très fréquemment. L'un des stewards travaille avec des plans de ville dont il tient un petit nombre en mains et qu'il distribue par dizaines tous les après-midis. Il commence l'interaction par un « Bonjour, un plan de Genève ? », associé en anglais à un « It's free ». Suite à quoi, qu'ils aient accepté d'entrer en matière ou non, il propose de fournir des informations. J'ai eu à cet égard l'occasion d'observer cinq fois avec surprise des personnes méfiantes finir par demander des informations qu'elles n'auraient selon toutes vraisemblance pas demandées (Carnet de terrain, mars 2012). Le steward commente ce mode de faire de la manière suivante : « Tu leur distribues un plan, comme ça ils sont à la maison » (Carnet de terrain, avril 2012). Ce même steward m'a un jour fait la remarque suivante : « Tu dis bonjour, on te dit non tout de suite. (...) Je cherche le contact visuel mais c'est pas habituel. Alors le plan, ça aide ! » (Carnet de terrain, avril 2012).

Un rôle à risque

Au-delà de cette peur de déranger, si les stewards ont tant d'appréhensions à entrer en relation, c'est sans doute également de peur de perdre la face. La mise en scène de soi des stewards a dès lors une utilité : la préserver. La ville est un lieu où les stewards s'exposent davantage en raison de sa nature, mais également du fait que leur rôle tient moins du « technique » que du social. Les interactions durent plus longtemps ; les touristes ont le temps de les observer ; une représentation a lieu, avec son public et tous les risques de fausse note et de perdre la face.

D'une part, leurs représentations ne se déroulent pas au milieu de la foule, mais au milieu d'espaces essentiellement vides, isolant le cœur de scène et susceptible d'attirer les regards d'un public ; de l'autre, la durée des interactions en ville est beaucoup plus longue qu'à l'aéroport.

De manière générale, les stewards considèrent que leur travail est plus dur en ville qu'à l'aéroport ou aux CFF (Communications personnelles, mars-avril 2012). Deux d'entre eux disent « manquer d'outils » (Carnet de terrain, avril 2012) et ils jugent leur degré d'aisance plus marqué lorsqu'ils travaillent en binômes (Communications personnelles, avril 2012) (ce qui, en mars-avril, a été plus l'exception que la règle).

7. Peut-on parler de « convivialité touristique » ?

Les stewards, agents d'accueil et d'information, sont l'émanation d'une association dont les buts consistent dans « l'amélioration de la qualité de vie en milieu urbain (...), l'augmentation de la convivialité, le renforcement des liens sociaux, le développement de l'économie de proximité »³². Le présent travail ne visait pas à enquêter sur l'effectivité de chacun d'entre eux ; en revanche, la question était de savoir si l'on peut parler de « convivialité touristique » pour qualifier l'échange entre le steward et le touriste et, partant, de savoir si le dispositif dans son ensemble est un vecteur de convivialité touristique. J'ai pris le parti, ici, de l'observer dans le cadre d'une mise en scène de soi des stewards.

Comment définir la convivialité touristique ? Comment l'observer sur le terrain ? Avant d'aller plus avant, j'aimerais souligner que j'ai bien conscience du manque de robustesse des éléments de réponse amenés ici. En effet, je me suis basée sur des observations ainsi que sur quelques questions posées aux stewards et touristes à propos du ressenti quant à la discussion menée les uns avec les autres. A cet égard, on me reprochera d'avoir proposé les termes de « sympathique » et « chaleureux » et de ne pas leur avoir demandé de se positionner quant à la convivialité. Je l'avoue ; c'est un défaut important, qui résulte d'un cheminement intellectuel s'étant progressivement mis en place au contact avec le terrain.

Ainsi, si je manque d'éléments théoriques pour avancer que le moment d'échange entre le steward et le touriste relève de la convivialité, il m'est tout de même possible d'énoncer qu'il constitue un moment agréable lorsqu'il se déroule en ville et que c'est dû en partie à la mise en scène de soi des stewards ; quantifier les contributions effectives tient cela dit du défi.

7.1. Jouer l'accueil, rapprocher les corps

Travaillant à l'aéroport et dans les rues de la ville, les stewards évoluent dans des espaces publics et semi-publics. J'ai montré que du fait de la nature intrinsèquement sociale de ces deux espaces découlent des conséquences qui ont des incidences sur le travail des stewards. Ceux-ci, comme tout être social, sont ainsi tenus de se mettre en scène pour jouer un rôle « d'être social », mais ils sont de plus censés occuper l'espace public *en tant que* steward régi par les impératifs de bonne humeur des métiers de l'accueil et, dans une autre mesure, *en tant qu'*employé sous contrat de solidarité jouant sa réhabilitation sociale. Ils se mettent ainsi en scène d'une triple manière.

Risquant de perdre la face, tant en tant qu'être social que steward, ils jouent l'accueil et, lorsque je suis à leurs côtés, en tant que personne en emploi de solidarité jouant le rôle de steward. J'ai ainsi, dans un premier temps du moins, obligé les stewards à une certaine mise en scène de soi. En effet, quand bien même je suis devenue à bien des moments leur coéquipière, je suis tout de même restée officiellement sur le terrain pour effectuer une enquête de satisfaction. L'espace public est ainsi aussi le lieu où le steward joue sa réhabilitation sociale, s'expose aux yeux d'un public (moi) qui indirectement jugera sa prestation (mes commentaires transitant par leur employeur) et lui donnera tout aussi indirectement la possibilité d'exercer à nouveau une activité professionnelle mieux rémunérée.

La situation des stewards à l'aéroport est plus confortable qu'en ville. La sociabilité y est réduite à sa plus simple expression : il y a sociabilité parce qu'il y a des êtres humains en

³² Association Bienvenue. (2011, 14 décembre). *Statuts*. (Document interne non publié).

présence, mais elle met beaucoup moins en jeu l'identité du steward, du fait de la brièveté des interactions et des aspects techniques demandés. Il n'y a pas le temps de réellement regarder l'autre. C'est sans doute la raison pour laquelle les stewards s'y distancient davantage de leur rôle, restent dans le décor, passent de longs coups de téléphone.... En ville, au contraire, le regard est réciproque, et plus importante devient la mise en scène de soi. Les stewards y ont un rôle d'acteurs, des représentations à jouer pour entretenir cette convivialité et *jouer* l'accueil

Pour Bordeuil (2005), « [l]a pratique des espaces publics délivre cette expérience d'être dispensé ou dispensable des cérémonies de l'accueil. Hospitalité paradoxale d'un lieu sans hôtes. On n'a pas à y être placé, bordé. Et, de fait, il n'y a personne pour vous y accueillir, personne qui « tienne le lieu » (242-243). Les stewards, postés dans les rues, tranchent fortement avec ces qualités ; eux « tiennent le lieu », eux sont là pour accueillir là où d'ordinaire personne n'est là pour accueillir personne. C'est à cet égard que le rôle des stewards est assimilable à celui des guides décrits par Cohen (1985) : ils sont investis – indirectement ; cela ne figure pas dans leur cahier des charges, mais en revanche figure dans les buts de l'association – du rôle social d'entretenir la convivialité. Comme les guides observés par Holloway (1981), ils osent raccourcir la distance physique entre eux et les touristes, se mettent en péril, risquent de perdre la face en brisant une barrière physique et psychologique (p. 384) ; ils prennent le risque de pénétrer la sphère intime des touristes et de laisser ceux-ci pénétrer la leur. Ainsi, l'espace interpersonnel, qui correspond habituellement dans les relations sociales à ce que Hall (1966/1971) nomme une « distance sociale proche » (elle sépare les individus de 120 à 210 cm), se réduit souvent passablement dans le cas de l'échange entre le steward et le touriste ; ainsi, il m'a été donné d'évaluer fréquemment une distance de 75-125 cm » (qui correspond pour Hall à une « distance personnelle lointaine » (p.151), voire à 45-75 cm (« distance personnelle proche » dans le langage de Hall), lorsqu'un plan est l'occasion de rapprocher les corps qui sont alors penchés dessus et parfois vont même jusqu'à se toucher.

Le jeu du steward en ville bénéficie de la nature de l'espace urbain : le steward a le temps de prévoir l'interaction qui va se faire, puisque son champ visuel est suffisamment large pour voir le touriste venir vers lui à plusieurs mètres. Il a de la sorte le temps de se composer un visage et d'entrer dans son rôle. Ensuite, la durée de l'interaction offre cette possibilité de mettre en jeu son rôle, face à ce touriste, à la fois acteur – il lui donne la réplique – et spectateur – il va juger tout au long de l'échange la qualité de celui-ci –. C'est ainsi un rôle beaucoup plus émotif qui laisse la place aux sourires, au rire, aux plaisanteries... et au souvenir. Tous les stewards m'ont ainsi confié revoir en ville d'un jour à l'autre des personnes qu'ils avaient renseignées, et rediscuter avec elles, que ce soit pour leur dispenser des informations, écouter l'avis du touriste quant à l'information donnée plus tôt dans la journée, la veille ou quelques jours plus tôt (Communications personnelles, mars-avril 2012).

Au-delà de ces remarques, il m'a paru évident qu'en ville l'interaction entre le steward et le touriste laisse une grande place au jeu et, parfois, à la négociation identitaire.

Situation vécue : un après-midi, j'étais aux côtés d'un steward en face de l'arcade d'information de l'hôtel de ville quand une femme avec un badge autour du cou en a surgi. S'approchant du steward, elle s'est présentée comme « guide officielle de Genève » et lui a demandé ce qu'il faisait ; il lui a expliqué en quoi consiste son rôle de steward. Quelques minutes plus tard, elle est revenue avec une de ses collègues. S'est ensuivie une discussion tendue au départ, entre les deux guides qui n'avaient en fait pas compris en quoi consistait le travail de steward et se sentaient menacées dans le leur. Le steward, ayant décelé l'enjeu, a désamorcé la situation ; avec force sourires, il a précisé à plusieurs reprises « Non, on n'est pas des guides mais on donne quelques petites idées aux touristes ». La crise désamorcée,

l'une des deux guides lui a demandé ce qu'il recommanderait à un touriste à Genève pour quelques heures. Le steward s'est alors lancé dans une longue tirade visant à prouver le sérieux de son discours et à défendre son droit à être là. Mission réussie semble-t-il, tout le monde s'étant quitté sur le ton de la plaisanterie (Carnet de terrain, 16 avril 2012).

7.2. Des représentations réussies

L'exposé des différentes mises en scène de soi des stewards serait incomplet si on ne s'interrogeait pas sur la façon dont elles sont perçues.

Les stewards semblent bien jouer leur rôle : les touristes sont globalement satisfaits de leur rencontre avec le touriste. Nous avons vu plus haut le haut pourcentage de satisfaction de ces derniers ; il est temps maintenant de compléter l'analyse en relevant que ce degré de satisfaction n'est pas uniquement redevable à la qualité du passage d'altérité.

Dans le cadre du questionnaire, j'ai demandé aux touristes de qualifier la discussion qu'ils avaient eue avec le steward selon quatre pôles passant par « sympathique », « neutre » et « peu sympathique » ainsi que « chaleureuse », « neutre » et « peu chaleureuse ». L'idée était de la sorte d'exprimer un avis qui dépasserait les aspects utilitaires de la conversation pour se rapprocher des rapports interpersonnels. Je rappelle au passage qu'il s'agit non seulement de ressentis – deux mêmes situations pouvant être ressenties différemment selon les individus – mais également que je n'ai pas donné aux touristes une définition de ce que j'entendais par « sympathique » et « chaleureux ». Les touristes m'ont donc répondu en fonction de la définition qu'ils se faisaient de ces deux termes.

En ville, aucun touriste ne m'a dit avoir vécu des rapports interpersonnels négatifs ; au contraire, presque tous (95 %) ont jugé la discussion avec le steward sympathique, et 69% l'ont jugée chaleureuse.

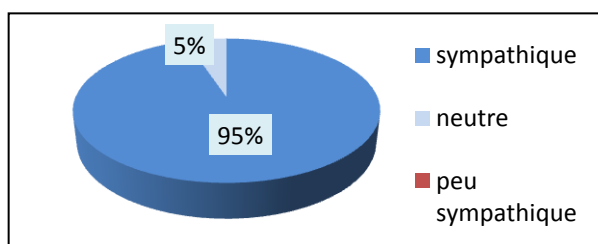


Fig. 16. Appréciation de l'échange avec le steward (degré de sympathie)

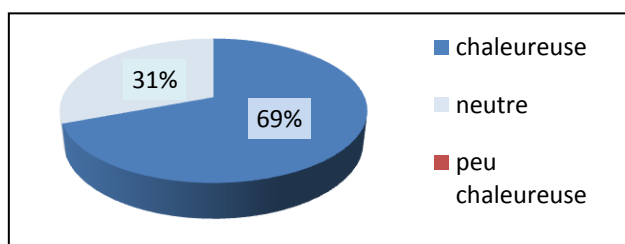


Fig. 17. Appréciation de l'échange avec le steward (degré de « chaleur »)

Les interviewés étaient priés de proposer d'autres adjectifs pour qualifier la discussion ; de même, une question récapitulative leur demandait d'énoncer les avantages que revêt d'après eux la fonction de steward. Si l'on considère ensemble les touristes ayant répondu à l'une ou l'autre des deux questions (ils sont 72 % dans ce cas), il apparaît qu'exactement la moitié de ces 72% mettent en exergue les aspects utilitaires de la fonction de steward, alors que l'autre moitié parle d'avantages en termes de relations et d'échanges humains. Si « le steward aide », « le steward est utile » et « le steward informe » reviennent souvent dans la bouche de ceux qui voient avant tout les aspects utilitaires, les autres considèrent ainsi que la discussion qu'ils

ont eue avec le steward a été « accueillante » (4), « amicale » (3) « agréable » (3) « humaine » (2), « drôle » (2), et « souriante » (1).

Dès lors, il ne paraît pas mal placé d'énoncer que l'interaction entre le touriste et le steward, en ville, au-delà de l'interaction, relève de l'échange et de la réciprocité, ce qui n'est pas le cas à l'aéroport.

En effet, les dix touristes interrogés en cet endroit ne partagent pas le même avis. Si aucun n'est là pour parler en termes négatifs de leur interaction avec le steward, seulement 6 la considèrent « sympathique » et 4 « chaleureuse ». Bien sûr, avec un échantillon de 10 personnes, on ne peut pas parler de représentativité ; cela dit, cette différence marquée de pourcentage, si elle devait se vérifier, serait peut-être le signe qu'en ville, il se passe quelque chose entre le steward et le touriste qui ne se passe pas ailleurs, comme je vais tenter de le montrer ci-dessous.

Ce qui revient souvent dans le discours des stewards, c'est à quel point ils apprécient le côté personnalisé de leur métier et le feedback qu'ils ressentent sur le terrain. L'un me confie ainsi qu'il sent fréquemment un « retour positif sur le terrain » (Communication personnelle, mars 2012). Une autre m'a confié, le sourire aux lèvres, que des touristes l'avait remerciée d'être son « ange » (Communication personnelle, avril 2012), même s'il n'est pas exclu que le touriste ait cru s'adresser à un « Geneva Tourist Angels ». Un de ses collègues parlant de son bien-être au travail, énonce : « Je ne me suis jamais senti aussi bien de pouvoir communiquer. Les gens sont sympathiques et reconnaissants » (Communication personnelle, avril 2012).

Un autre fait remarquer que l'accueil des touristes passe par la présence physique et une certaine forme d'intimité : « Que ce soit juste par la présence physique de quelqu'un qui soit sur le terrain (...) Y a beaucoup de gens qui sont super contents qu'on soit là » (Communication personnelle, avril 2012). Cet aspect revient dans la bouche de trois de ses collègues. Ainsi, l'un d'entre eux fait remarquer que « Quand tu vois que les gens sont perdus.... Quand on peut servir de soutien (...) Tu as apporté plus que juste une info » (Communication personnelle, avril 2012). Un autre fait en sorte que « son » touriste se sente à l'aise en étant « aux petits soins » pour lui (Communication personnelle, avril 2012). Enfin, un dernier conclut son explication quant à son utilité de steward par ces mots : « Pour se sentir chez soi, bien accueilli et bien reçu » (Communication personnelle, avril 2012).

7.3. Co-construction d'un regard enchanté sur Genève

Est-ce que cette sympathie et, dans une moindre mesure, cette « chaleur », est l'unique conséquence de la mise en scène de soi des stewards ? Cela me permet difficile de l'affirmer. En effet, cette hypothèse souffrirait du défaut de ne prendre en compte que les apports du steward et de laisser dans l'ombre le touriste. Or celui-ci participe lui aussi à la co-construction de ce moment agréable, par ses questions et remarques, mais aussi par son langage non verbal, éléments auxquels le steward est inconsciemment sensible ; elles ont aussi comme conséquence de la faire réagir et rectifier sa prestation s'il perçoit une réaction négative.

C'est en effet occulter le rôle important du « tourist gaze » (Urry, 2002) qui jette une lumière enchantée sur le monde touristique qu'il découvre. On peut sans doute avancer que les stewards urbains, une fois « apprivoisés » par le touriste qui leur a parlé, constituent pour ces derniers un apport à leur situation d'« enchantement » touristique (Winkin, 1996): cette dernière consiste à voir les éléments hors quotidien sous leur jour le plus favorable, le plus authentique, le plus insolite... Le touriste, auquel le steward a expliqué qu'il était là pour lui

apporter son aide, ne peut-il pas que s'émerveiller de sa surprise de découvrir cette personne qu'« on » a mise là pour lui ? Le steward est enchanteur, comme l'est le jet d'eau ou la vieille ville, à la différence que le steward, être humain, entre en interaction avec lui et répond à ses doutes et ses questions.

C'est peut-être un des facteurs qui explique que 96% des touristes renseignés par les stewards considèrent que les stewards contribuent à donner une bonne image de Genève. Les stewards, de leur côté, partagent le même avis : l'un d'entre eux me confie à ce propos que « ça les [les touristes] rassure et que « ça fait contact humain » (Communication personnelle, avril 2012). Pour un autre, « Ça donne une belle image ». (Communication personnelle, avril 2012), tandis qu'un de leurs collègues considère que « ça joue et ça jouera un rôle dans l'image de Genève » (Communication personnelle, avril 2012). Enfin, un autre me dit que « Nous (les stewards) représentons l'image de Genève » (Communication personnelle, avril 2012).

Au-delà de la nouveauté du concept (un steward fait remarquer que si les stewards peuvent contribuer à donner une bonne image de Genève, c'est parce que « c'est un service qui n'est pas proposé dans toutes les villes » (Communication personnelle, avril 2012)), il est cela dit vrai que Genève, au-delà des déclarations quant à l'ouverture de la Genève internationale, ne bénéficie pas d'une réputation d'accueil et de convivialité exceptionnelle ; un steward fait ainsi remarquer que, en arrivant à Genève (ce n'est pas une Genevoise de souche), « je (elle) trouvais (t) les gens un peu froids, un peu distants » (Communication personnelle, avril 2012) et un autre que « prendre le temps pour expliquer les choses, on a pas le temps ici (à Genève) » (Communication personnelle, avril 2012). Ainsi, peut-être que, conformément aux buts de l'association, la présence de stewards en ville contribue à renforcer les liens sociaux. Au-delà serait-elle susceptible de contrer les prédictions alarmistes du directeur de Genève Tourisme et congrès, qui « s'attend » à perdre des touristes durant l'été 2012 en raison de la réputation d'insécurité de Genève ? ³³ On peut avancer que poster des agents d'accueil dans les endroits touristiques peut contribuer à augmenter le sentiment de sécurité.

7.4. Contres-dons

L'un des arguments qui plaident en faveur d'une convivialité née de l'échange entre le steward et le touriste réside dans les importants contre-dons dont je pense avoir bénéficié de la part des touristes. Je vois en effet ceux-ci dans le grand nombre de touristes ayant accepté de se prêter au jeu du questionnaire.

Je n'ai certes pas tenté d'approcher tous les touristes renseignés par les stewards ; les personnes qui manifestement avaient l'air pressé, celles qui ont demandé aux stewards où se trouvaient les toilettes les plus proches, je n'ai pas tenté de les aborder. De même, je l'ai expliqué au début de ce travail. je n'ai volontairement pas abordé les lusophones, russophones et hispanophones. Sans compter que j'ai laissé « s'échapper » un certain nombre de personnes par manque d'attention ou de réaction, ou lorsqu'une pluie fine semblait présager que le touriste préférerait se mettre à l'abri que de répondre à mes questions.

Ces considérations mises à part, je n'ai à faire état que d'un nombre extrêmement réduit de personnes ayant opposé un refus ferme à ma volonté de les interroger ; pour tout dire, j'ai en

³³ Rosselli, R. (2012, 4 juin). *Insécurité à Genève: «Nous nous attendons à perdre des touristes»*. Récupéré le 5 juin 2012 du site de la *Tribune de Genève* : <http://www.tdg.ch/geneve/actu-genevoise/insecurite-geneve-nous-attendons-perdre-touristes/story/14375148>.

comptabilisé huit sur l'entier de mes 77 demi-journées passées en ville aux côtés des stewards.

J'analyse cela comme une confirmation de convivialité ; les touristes, satisfaits de leur moment d'échange avec le steward et de l'aide que celui-ci leur a apportée, le remercient indirectement en répondant à mes questions qui permettront « d'effectuer un bilan » (c'étaient mes mots).

Ce qui m'incite à penser cela, c'est aussi le fait qu'à l'aéroport les refus ont été bien plus nombreux (je ne les ai hélas pas comptabilisés). Il est certes vrai que les touristes, ayant déjà peu de temps pour écouter les informations d'aide du steward, ont de ce fait logiquement moins encore à me consacrer. Au-delà, on peut faire l'hypothèse que c'est justement un lien très marqué ; les touristes qui jugent sympathique et/ou chaleureuse la discussion avec le steward sont plus enclins que les autres à m'accorder quelques minutes. Or, jugeant les discussions nettement moins sympathiques et chaleureuses à l'aéroport, je n'ai pas bénéficié d'un contre-don à ce que les touristes n'ont pas vécu comme une expérience conviviale.

7.5. Une plus-value touristique ?

Au vu des éléments développés ci-dessus, il semble que la mise en scène de soi des stewards contribue à créer des moments jugés sympathiques voire chaleureux par les deux parties. Cela dit, la question de savoir si on peut réellement parler de convivialité touristique reste ouverte.

La mise en scène de soi des stewards n'est pas le seul élément qui permette d'expliquer que les échanges soient jugés sympathiques et conviviaux : le rôle des touristes est essentiel. Ils ne sont pas là uniquement pour bénéficier de la cordialité des stewards, mais leur rendent la pareille. J'ai fait l'hypothèse qu'une partie de cette cordialité réside dans leur « regard touristique » « enchanté ». Cela reste à vérifier. Cela dit, les éléments exposés ci-dessus plaident en faveur d'une plus-value touristique.

Il y a un aspect humain indéniable dans le concept de steward, qui donne à mon sens tout son intérêt à la démarche ; les stewards sont là pour attendre des gens qu'ils ne connaissent pas, mais qu'ils sont là pour accueillir et renseigner du mieux possible sans monnayer, même indirectement, leur service. A cet égard, le concept recèle des intérêts réels à opposer au tout-électronique qui envahit les rues, que ce soit par bornes Internet ou QR codes. Si seulement 8 % des personnes interrogées par les stewards ont utilisé un smartphone, c'est peut-être parce que la découverte au rythme de la marche, qui permet une forte adhérence à l'environnement immédiat, ne saurait se nourrir du virtuel ; adhérer à l'environnement, c'est être là et maintenant, parler à des êtres de chair et d'os.

8. Conclusion

Etroitement lié à un stage effectué pour le compte de l'association Bienvenue !, qui a mis sur pied le dispositif de stewards urbains à Genève, le présent travail visait à établir si l'on peut considérer que la présence de stewards urbains à Genève correspond à une réelle plus-value touristique.

C'est à l'aide de questionnaires, d'entretiens semi-directifs, d'observation et d'une analyse de la littérature grise de Bienvenue !, ainsi que de certains concepts proposés par l'équipe MIT (« capital spatial » (Lévy, 2003) « passeur d'altérité » (Equipe MIT, 2008) et de l'approche dramaturgique de Goffman (1959/1972), que j'ai tâché de répondre à cette question.

Les stewards urbains ont un capital spatial accumulé antérieurement à leur engagement par Bienvenue ! qu'ils augmentent jour après jour ; cela leur permet d'officier en tant que passeurs d'altérité entre le touriste et l'espace urbain. Ce passage d'altérité est jugé réel par les touristes qui se disent très satisfaits. Les stewards ont donc un rôle touristique réel à jouer, d'autant plus qu'ils renseignent quantité de gens qui n'auraient très certainement obtenu aucune information s'ils n'avaient pas rencontré un steward.

Ce rôle touristique est à mon sens plus important encore du fait que, contrairement aux bureaux d'information touristiques où les touristes doivent se rendre, ce sont les stewards qui attendent les touristes ; ils vont à leur rencontre pour proposer leurs services. Les stewards ont investi leur rôle, ils y attachent une grande importance ; ils tiennent à donner une belle image de leur ville, prennent plaisir à renseigner des touristes qui le leur rendent bien ; nombreux sont ceux qui jugent les moments passés ensemble sympathiques et chaleureux. Rien que cet aspect plaide en faveur d'une plus-value touristique en ville ; à cet égard, la rencontre entre les stewards et les touristes prouve que le tourisme est un « lieu commun » (Equipe MIT, 2008), un lieu en commun, un lieu à partager.

Bien sûr, le projet, en phase-pilote, souffre de quelques lacunes ; les uniformes empêchent de rendre les stewards suffisamment identifiables, ce qui a comme conséquence de diminuer fortement la quantité d'échanges que les stewards seraient susceptibles d'avoir avec des touristes. Ainsi, une campagne de communication externe, qui permettrait de « préparer » les touristes à une éventuelle rencontre avec un steward, qui permettrait d'éduquer leur « tourist gaze » (Urry, 2002), serait à recommander. A cet égard, la plus-value que constituent les stewards est pour l'instant relativement confidentielle, mais j'ose espérer que ce travail permettra une prise de conscience du potentiel d'un tel concept.

Il va de soi que le présent travail n'a qu'une légitimité éphémère ; à l'heure où j'écris ces lignes, certaines modifications – notamment concernant les sites où travaillent les stewards, ont déjà été adoptées. Il est de la sorte évident qu'un même travail, effectué cette fois lorsque l'association aura acquis sa phase de maturité, aurait tout son intérêt.

Je l'ai dit plus haut, j'ai bien conscience que mon travail souffre du manque de robustesse des éléments de réponse amenés à ma deuxième hypothèse. Sans chercher à m'excuser de ces faiblesses, il faut cela dit reconnaître que ce sont des éléments plus difficilement mesurables qui auraient nécessité que je puisse participer à l'interaction plutôt que de l'observer d'une dizaine de mètres. Il est de ce point de vue évident que les impératifs d'interroger le maximum de personnes dans le cadre de l'enquête effectuée pour le compte de l'association m'ont empêchée de m'adonner à une observation scientifique de longue haleine ; la nécessité de demander aux touristes ce qu'ils pensaient a primé sur mes observations, qui auraient peut-être permis de déceler des éléments d'importance susceptibles d'amener des pistes de réponse.

Il y aurait encore tant à faire... Ainsi, je n'ai fait qu'esquisser ce qui se passe à l'aéroport ; un important travail d'étude, permettant une réelle comparaison avec les situations rencontrées en ville, pourrait lui aussi mené. Il serait également intéressant d'effectuer une étude similaire sur les Geneva Tourist Angels, dont l'expérience va être reconduite aux mois de juillet-août 2012. Il serait dans ce cadre pertinent de se demander si, dans le cas de cet autre dispositif d'accueil et d'information touristique, on peut parler de valeur ajoutée touristique identique. Il me semble en effet que les stewards urbains, des adultes aux trajectoires de vie mouvementées mais au « capital de vie » très riche, ont des influences sur le contenu et la qualité de l'échange entre eux et le touriste que des étudiants, selon toute vraisemblance, n'ont pas. Enfin, je l'ai déjà dit, étudier le discours des stewards apporterait des éléments d'intérêt susceptibles de réellement cerner ce qui est de l'ordre de la prescription d'itinéraires et de choses à voir.

Concluons par un peu d'onirisme interrogateur... Au-delà des objectifs de réinsertion professionnelle, le travail des stewards est-il quelque peu susceptible de contribuer à donner une image agréable de Genève et, partant, d'occuper une petite place dans une démarche de marketing urbain encore à faire ? Je me prends à rêver.

Références bibliographiques

- Amar, G. (1993). Pour une écologie urbaine des transports. *Annales de la Recherche Urbaine*. 59-60, 140-151.
- Augé, M. (1992). *Non-lieux. Introduction à une anthropologie de la surmodernité*. Paris : Seuil.
- Barthes, R. (2002). La tour Eiffel. *Œuvres complètes. II. Livres, textes, entretiens. 1962-1967*. Paris : Seuil.
- Bordeuil, S. (2005). La rue sociale. Formes élémentaires et paradoxales. Dans J. Brody (dir.). *La rue*. Toulouse : Presses universitaires du Mirail.
- Brück, L., Jehin, J.-B., Mairy, N. et Defêchereux, O. (2002). *Evaluation de l'expérience-pilote de mangement de centre-ville en région wallonne. Rapport de synthèse*. (mémoire de diplôme non publié). Service de recherche de l'université de Liège, Belgique.
- Chaumard, D. (2001). L'espace public, scène et mise en scène. Dans J.-Y Toussaint et M. Zimmermann(dir.). *User, observer, programmer et fabriquer l'espace public*. Lausanne : Presses polytechniques et universitaires romandes.
- Cohen, E. (1985). The tourist guide : the origins, structure and dynamics of a role. *Annals of Tourism Research*, 12 (1), 5-29.
- Coquin, S. (2008). La longue marche vers le tourisme participatif. *Espaces. Tourisme et loisirs*. 262, 9-16.
- Equipe MIT. (2008). *Tourismes I. Lieux communs*. Paris : Belin.
- Goffman, E. (1959/1973). *La mise en scène de la vie quotidienne. 1. La présentation de soi*. Paris : Editions de Minuit.
- Hall, E.T. (1966/1971). *La dimension cachée*. Paris : Seuil.
- Holloway, J-C. (1981). The guided tour. A sociological approach. *Annals of Tourism Research*. 8 (3), 377-402.
- Joseph, I. (1984). *Le passant considérable. Essai sur la dispersion de l'espace public*. Paris : Librairie des méridiens.
- Knafou, R et Stock, M. (2003). Tourisme. Dans J. Lévy et M. Lussault (2003). *Dictionnaire de la géographie et de l'espace des sociétés*. (pp. 931-933). Paris : Belin.
- Lembert, C et Moichon, C. (2006). *Pertinence d'un city manager à Renens ?* (mémoire d'études post-grades non publié). Suisse : Haute Ecole Arc.

- Lussault, M. (2003). Agencement. Dans J. Lévy et M. Lussault (2003). *Dictionnaire de la géographie et de l'espace des sociétés*. (pp. 45 -47). Paris : Belin.
- Lévy, J. (2003). Capital spatial. Dans J. Lévy et M. Lussault. (2003). *Dictionnaire de la géographie et de l'espace des sociétés*. (pp. 124-126). Paris : Belin.
- Lévy, J. (2003). Espace public. Dans J. Lévy et M. Lussault. (2003). *Dictionnaire de la géographie et de l'espace des sociétés*. (pp. 336-339). Paris : Belin.
- Noschis, K. (1999). La scène de la vie urbaine. *Revue économique et sociale : bulletin de la Société d'Etudes Economiques et Sociales*. 57, 228-240.
- Paquot, T. (2006). *Des corps urbains. Sensibilités entre béton et bitume*. Paris : Autrement.
- Simon, G. (2008). La puissance prescriptive des guides à Paris. Eléments de standardisation du tourisme ? *Articulo- Journal of Urban Research*. 4, 45-56.
- Smith, V.L. (1989). *Hosts and guests. The anthropology of tourism*. Philadelphie : University of Pennsylvania Press.
- Stock, M. (2005). *Les sociétés à individus mobiles : vers un nouveau mode d'habiter ? L'exemple des pratiques touristiques*. Récupéré du site de EspaceTemps.net : <http://www.espacetemps.net/document1353.html>.
- Urry, J. (2002). *The tourist gaze : leisure and travel in the contemporary society*. Londres : Sage.
- Winkin, Y. (1996). Le touriste et son double. *Anthropologie de la communication. De la théorie au terrain*. Paris : Seuil. 206-229.

Sources

- Aéroport international de Genève. (2012). *Formation steward urbain le mardi 24.01.2012*. (Document Power Point non publié).
- Association Bienvenue !. (n.d.). *Matériel*. (Document interne non publié).
- Association Bienvenue !. (n.d.). *Description de poste : agent d'accueil et d'information (steward urbain)*. (Document interne non publié.)
- Association Bienvenue !. (n.d.). *Description de poste : accompagnant-e d'équipe*. (Document interne non publié)
- Association Bienvenue !. (n.d.). *Indicateurs de suivi*. (Document interne non publié).
- Association Bienvenue !. (2011, 14 décembre). *Statuts*. (Document interne non publié)
- Association Bienvenue !. (2012, mars). *Abréviations et sigles définissant votre lieu ou poste de travail*. (Document interne non publié).
- Association Bienvenue !. (2012, janvier). *Règlement des employé-e-s de l'Association Bienvenue !*. (Document interne non publié).
- Association Bienvenue !. (2012, 16 janvier). *Procès-verbal de l'assemblée générale*. (Document non publié).
- Association Bienvenue !. (2012, avril). *Commentaires sur les horaires*. (Document interne non publié).
- Association Liège centre ville. (n.d.). *Les stewards*. Récupéré le 12 mars 2012 du site de l'association : <http://www.liegecentre.be/officiel/index.php?page=263>
- Bodenmuller, S. (2011, 7 juillet). *Genève Tourisme lâche ses anges dans la ville*. Récupéré le 7 juin 2012 du site du quotidien : <http://archives.tdg.ch/geneve/actu/geneve-tourisme-lache-anges-2011-07-11>
- Brannen, E. (2008, août). *London Ambassadors Scheme-Thinking London, acting locally*. Récupéré le 13 mars 2012 du site de Tourism Insights : <http://www.insights.org.uk/articleitem.aspx?title=London+Ambassador+Scheme++Thinking+London%2c+Acting+Locally>
- Chambre de commerce et d'industrie territoriale de Montpellier. (n.d.). *Montpellier se dote de 8 stewards urbains*. Récupéré le 12 mars 2012 du site de l'organisme : <http://www.montpellier.cci.fr/pages/index.php?detail=2898&src=presse&actualite=1>
- City center initiative de Derry/Londonderry. (2008). *City Rangers*. Récupéré le 14 mars du site de l'organisme : <http://www.cciderry.com/city-rangers.html>
- Commune de Bergame. (2011, 21 avril). *In città, "Urban Steward" e nuovi servizi di*

- informazione turistica*. Récupéré le 14 mars 2012 du site de la commune : http://www.comune.bergamo.it/servizi/notizie/notizie_fase02.aspx?ID=8792
- Commune de Crémone. (2011, 4 août). *Un nuovo servizio di steward e hostess urbani per accogliere i turisti in occasione di eventi di particolare richiamo*. Récupéré le 13 mars 2012 du site de la commune : <http://www.comune.cremona.it/Article5313.phtml>
- Département de la solidarité et de l'emploi du Canton de Genève. (2012, printemps). *Nouvelles des emplois de solidarité*. Récupéré le 14 avril 2012 du site du Département : <http://www.ge.ch/emploi-solidarite/doc/nouvelles-2-printemps2012.pdf>.
- Mobilidée. (2011, novembre). *Stewards urbains. Dispositif pour l'insertion et la réinsertion. Perspectives de financement. Annexe au dispositif de projet de septembre 2011*. (Document non publié).
- Mobilidée. (2011, décembre). *Stewards urbains. Descriptif de projet*.
- Office cantonal genevois de l'emploi. (n.d.). *Emplois de solidarité*. Récupéré le 14 mai 2012 du site de l'office : <http://www.ge.ch/emploi-solidarite/solliciter-eds.asp>.
- Rosselli, R. (2012, 4 juin). *Insécurité à Genève: «Nous nous attendons à perdre des touristes»*. Récupéré le 5 juin 2012 du site de la Tribune de Genève : <http://www.tdg.ch/geneve/actu-genevoise/insecurite-geneve-nous-attendons-perdre-touristes/story/14375148>.
- Union des commerçants indépendants louviérois. (n.d.). *Les stewards urbains*. Récupéré le 12 mars 2012 du site de l'organisme : http://www.lalouvierecentre.be/centre_ville/index.php?page=1004.

Table des annexes

Annexe 1.....	I
Annexe 2.....	IV
Annexe 3.....	VI

ANNEXE 1

Questionnaire touristes

Je travaille avec ces personnes (geste) ...Enquête de satisfaction... fonctionnement nouveau service... bilan...

Langue dans laquelle s'est déroulé l'entretien	
Date	
Heure	
Steward(s)	
Position du steward (stop= sur un site / en déplacement)	
Nouvelle veste ?	

Steward → Touriste	Femme	-18
	Homme	19-25
	« couple » mixte	26-40
Touriste → Steward	« couple » Femmes	41-55
	« couple » Hommes	56-70
	« famille »	+71
	Groupe	

NB : « famille » = 2 adultes et min un enfant /adolescent

« âge » approximatif = âge moyen des adultes

Q1. Est-ce que je peux vous demander ce que vous avez demandé à ce monsieur (à cette dame) ?
(post-codage)

--

Q2. Où habitez-vous ? (ville-pays) (post-codage)

Q3. Où travaillez-vous ? (ville-pays) (post-codage)

Q4. Vous êtes actuellement à Genève :

4.1. dans le cadre de votre travail ? oui non

4.2. dans le cadre de vos loisirs ? oui non

4.3. dans le cadre d'un séjour/ de vacances ? oui non

4.3.1. Pour combien de temps ? 2 jours + de 2 jours

4.4. dans un autre cadre ? préciser :

Q5. Combien de fois êtes-vous déjà venu(e) à Genève ? (avant aujourd'hui) ?

0 1-2 3-5 6-10 + 10

Q6.1. Pourriez-vous exprimer votre degré de satisfaction par rapport aux renseignements que vous avez obtenus par le biais de ce monsieur /de cette dame ? (1= pas du tout satisfait 6= entièrement satisfait)

1 2 3 4 5 6

5.2. Pourquoi ?

5.3. Ce monsieur / cette dame a-t-il (elle) pu répondre à votre question ? oui non

5.4. Vous a-t-il (elle)(re)dirigé vers une autre personne ? oui non

Si oui : vers qui ?

office du tourisme passants employé des transports
commerçant autre (préciser).....

Q.7.1. Comment définiriez-vous la discussion que vous avez eue avec ce monsieur /cette dame ?

Sympathique	chaleureuse
neutre	neutre
Peu sympathique	Peu chaleureuse

7.2. Auriez-vous d'autres adjectifs pour qualifier la discussion ?

Q.8.1. Avez-vous été renseigné(e) par d'autres personnes avant de vous adresser à ce monsieur / à cette dame ? Oui non

8. 2. Si oui : par qui ?

office du tourisme passants employé des transports

commerçant autre (préciser).....

8.3. Avez-vous utilisé un smartphone avant de vous adresser à ce monsieur / à cette dame ?

Oui non

8.4. Laquelle de ces aides vous a semblé le plus utile ?

toutes ce monsieur/cette dame les autres aides : laquelle ?

Q9. Quels sont selon vous les avantages de la présence de ce monsieur/de cette dame ici ?

.....

Q10. Quels sont selon vous les inconvénients de la présence de ce monsieur/de cette dame ici ?

.....

Q11.1. Selon vous, ces personnes sont-elles utiles pour le tourisme à Genève ?

Oui non

11.2. Pourquoi ?

Q12.1. Selon vous, ces personnes sont-elles suffisamment visibles ? (identifiables)

oui non

12.2. Si non : quelles sont les améliorations à apporter ?

.....

Q. 13. Ce service vous semble-t-il utile pour donner une bonne image de Genève ?

Oui non

13.2. Pourquoi ?

Guide d'entretien stewards

I. Le concept de steward en général

Qu'est-ce que vous pensez de cette idée d'avoir des stewards ?

Utile ? Utilité pour qui principalement ?

Est-ce que d'après votre expérience la présence de stewards urbains peut contribuer à améliorer l'image de Genève ?

oui

non

si oui : Pourquoi / comment ?

II. Références identitaires/altérité

Temps à Genève : Vous y habitez, depuis quand, vous y êtes allé à l'école, vous y avez travaillé ?

Espace à Genève : endroits que vous fréquentez le plus hors de votre travail de steward

III. Formation dispensée par Bienvenue !

Quelle note globale donneriez-vous à la formation que vous avez suivie ? (1= pas du tout satisfait(e)/ 6= totalement satisfait(e))

Echelle utilité de la formation (1-6) / pourquoi ?

La plus utile (pourquoi ?)

La moins utile (pourquoi ?)

A votre avis, avez-vous besoin d'une formation supplémentaire ? Dans quel domaine ? (de quoi auriez-vous besoin pour être plus performant ?)

IV. Rôle de steward (aisance dans la prise de rôle /convivialité)

Est-ce que vous vous sentez à l'aise dans votre rôle de steward ?

Pourriez-vous qualifier votre degré d'aisance (1= pas du tout à l'aise / 6 = parfaitement à l'aise)

En tant que steward, quand avez-vous l'impression d'être le plus utile ?

Où est-ce le plus facile ?

Où est-ce le plus difficile ?

Globalement, les discussions que vous avez avec les touristes /visiteurs sont :

Sympathiques, neutres, peu sympathiques ?

Chaleureuses, neutres, peu chaleureuses ?

Auriez-vous d'autres adjectifs pour qualifier la discussion ?

V. Fonctionnement

Que pensez-vous du matériel ? Améliorations ?

Que pensez-vous du fonctionnement de l'association ? Améliorations ?

VI. Relations avec l'équipe et l'association

Ambiance au sein de l'équipe (1-6) Pourquoi ?

Préférez être seul ou en équipe ? Pourquoi ?

Relations avec l'association (1-6) Pourquoi ?

VII. Parcours personnel, vision de soi et bénéfices personnels

De manière très générale quel est votre degré de satisfaction par rapport à votre nouvel emploi ?
(1-6)

Avantages

Inconvénients

Quelle est la chose qui vous dérange le plus dans ce travail ?

Dans quel état d'esprit êtes-vous en fin de journée ?

Impression d'apprendre quelque chose ? Si oui, quoi ?

A votre avis, en quoi le fait de travailler comme steward peut vous aider à chercher du travail ?

ANNEXE 3

Grille d'observation **vendredi**

Lieu : aéroport, niveau arrivée

Heures :

Stewards :

Décor : scène se déroule dans un lieu semi-public fermé, lumière artificielle, lumière naturelle entrante

Position d'observatrice (mètres, lieu) : position 1 =

position 2 (permet entendre discours) :

Nb de touristes renseignés :

<p>I.Description de la scène potentielle</p> <p>(périmètre dans lequel se tient la steward)</p>	
---	--

II. Description du décor	1) Arrivée des avions	
	2) Personnes en toile de fond qui ne participent pas à la représentation (différents pointages selon les heures, rush etc.)	
III. Description du cœur de scène et de la scène élargie	3) Détermination des limites entre les deux parties de la scène	
	4) Stewards (équipes) avant la représentation	

	5) Détermination du début de la représentation		
	6) Façade personnelle (apparence) du steward		
		7.1. Proxémie	

		7.2. « Manière » steward	
		7.3. Discipline dramaturgique	
		7) Interaction Stewards/ touriste pendant la représentation 7.4.fausse note	

		7.5. Durée	N°1	N°2	N°3	N°4	N°5	N°6	N°7	N°8	N°9	N°10
	8) Passants pendant le déroulement de la scène											
	9) Fin de la représentation											

Remerciements

Je tiens à remercier tout particulièrement les personnes que j'ai côtoyées dans le cadre du stage qui a permis la rédaction de ce travail :

- Monsieur Jérôme Savary, pour son accueil, son écoute et l'entière confiance qu'il m'a accordée.
- Madame Fabienne Peracino, que j'ai côtoyée au quotidien, pour son énergie, sa bonne humeur, les conseils qu'elle m'a prodigués ainsi que pour sa disponibilité.
- Les directeurs associés de Mobilidée sàrl, Giorgio Giovannini et Antonio Hodgers, ainsi que le personnel dans son ensemble, pour leur accueil chaleureux, leur bonne humeur et leur coopération.

Et, bien évidemment,

- Les stewards de l'association Bienvenue ! qui m'ont accueillie, acceptée puis intégrée à leur groupe, m'ont fait partager leur enthousiasme et leur quotidien, les jours ensoleillés comme les jours de pluie.